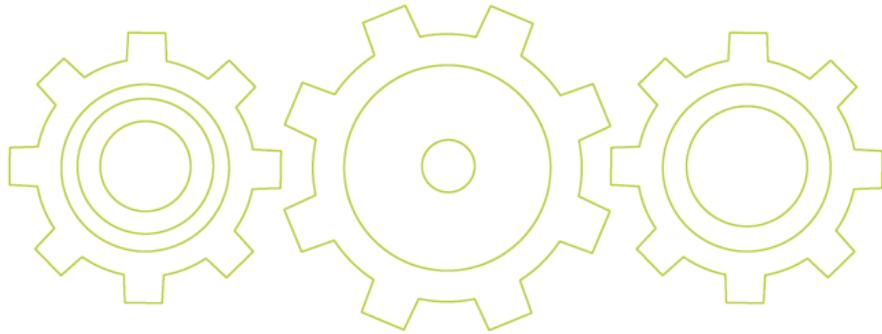
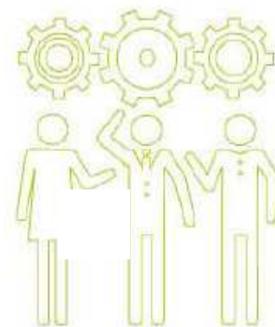


Versão: 004

Data: 01/12/2016



Manual de Cargos

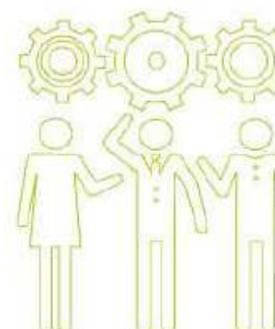


Gestão de Pessoas
por Competências
para o Sistema Unimed

APRESENTAÇÃO

O modelo de Gestão de Pessoas por Competências para o Sistema Unimed foi construído com diversas Federações e Singulares, de forma participativa, com foco na padronização e profissionalização dos processos de Gestão de Pessoas. A Unimed Cerrado participou do grupo de modelagem responsável pela construção do modelo e utiliza o seu manual de cargos como um anexo do manual "Gestão de pessoas por competências para o sistema unimed" elaborado e divulgado pela Unimed do Brasil no ano de 2014.

Gestão de Pessoas



Gestão de Pessoas
por Competências
para o Sistema Unimed

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	02
DESCRIÇÃO DE CARGOS POR COMPETÊNCIAS.....	03
GESTÃO.....	03
SOLUÇÕES CORPORATIVAS TÉCNICA.....	19
SOLUÇÕES CORPORATIVAS OPERACIONAL.....	40
IMAGEM INSTITUCIONAL.....	54
RELACIONAMENTO TÉCNICA.....	58
RELACIONAMENTO OPERACIONAL.....	61
GESTÃO EM SAÚDE.....	71
APOIO.....	74

DESCRIÇÃO DE CARGOS POR COMPETÊNCIAS

1. GESTÃO

Gestão	Definição	Responde pela definição e viabilização da estratégia organizacional por meio do estabelecimento de prioridades organizacionais, gestão de recursos de pessoas
Estratégico	Principais Entregas	<ul style="list-style-type: none">• Olhar sistêmico (organizacional);• Garantia dos resultados organizacionais;• Gestão de recursos e prazos;• Gestão e desenvolvimento de pessoas;• Atuação na esfera política da organização.
Tático-Estratégico		
Tático	Exemplo Áreas/Cargo	Posições de Gestão, de diversas áreas da organização.
Operacional		

1.1. Estratégico

1.1.1 - Cargo: Gerente Geral

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Gerente Geral	1231-05	Abr/2015
Area	Setor / Subsistema		
Administrativa	Administrativa e Financeira		
Reporta-se ao cargo	Diretoria		
Estratégico	Executiva		
Trajectoria de Carreira	Nível de Complexidade		
Gestão	Estratégico		

Descrição da Trajetória

Definição:

Responde pela definição e viabilização da estratégia organizacional por meio do estabelecimento de prioridades organizacionais, gestão de recursos de pessoas.

Principais entregas:

Olhar sistêmico(organizacional), garantia dos resultados organizacionais, gestão de recursos e prazos, gestão e desenvolvimento de pessoas, atuação na esfera política da organização.

Qualificações

Formação: Ensino Superior Completo, desejável: Pós-Graduação na área

Curso: Administração ou Áreas afins

Conhecimentos Técnicos: Informática, Gestão de Processos, Gestão de Cooperativas, Gestão da Qualidade Controladoria e Gestão de Pessoas.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Gerenciar todos os subsistemas da cooperativa;
- Desenvolver, implantar e gerenciar novos projetos dentro da cooperativa;
- Gerenciar o acompanhamento econômico financeiro da cooperativa;
- Gerenciar a implantação e coordenação da área de qualidade da cooperativa visando à obtenção adequação a RN 277 e obtenção da certificação do ISO 9001;
- Acompanhar o monitoramento do clima organizacional da cooperativa;

Competências

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input checked="" type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input checked="" type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input checked="" type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input checked="" type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Define objetivos, patrocina iniciativas inovadoras e toma decisões estratégicas para a Organização, em conjunto com pares e Dirigentes, com impactos internos e externos ao Sistema Unimed, de longo prazo e que envolvem alto grau de incerteza, sinalizando prioridades quanto a recursos, orçamento e melhores práticas com foco na sustentabilidade do Sistema. Responde estrategicamente por um conjunto de áreas ou superintendência, participa ativamente da gestão junto aos Dirigentes, delegando e atribuindo responsabilidades e desafios aos gestores. É co-responsável pela identificação e desenvolvimento de sucessores. Define políticas corporativas, fornece diretrizes e contribui para a articulação das diferentes áreas, para garantir que o planejamento das áreas esteja consistente com a estratégia organizacional. Articula estrategicamente áreas de natureza diversas e representa a Organização em assuntos diversos, projetos e iniciativas estratégicas diante de públicos internos e externos, promovendo a imagem do Sistema. Promove ações de fortalecimento e disseminação dos valores e cultura organizacional, atuando como referência interna e externamente ao Sistema.

Assinatura de Aprovação

1.2. Tático Estratégico

1.2.1 - Cargo: Gerente de TI

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Gerente de TI	1425-05	Set/2014
Reporta-se ao cargo	Gerente Geral	Carreira Superior	Estratégico
Trajatória de Carreira	Gestão	Nível de Complexidade	Diretoria
		Tático Estratégico	Administrativa/Financeira
Área	Tecnologia da Informação	Local/ Subsistema	Tecnologia da Informação

Missão do Cargo

Assegurar um sistema de gestão de tecnologia da informação que visa garantir a segurança e integridade da informação, por meio da aplicação de melhores práticas e ferramentas de TI, para a satisfação dos clientes internos e o alcance dos resultados da federação

Qualificações

Formação: Superior Completo, recomendável: Pós-Graduação Completa

Curso: Tecnologia da Informação e afins

Conhecimentos Técnicos: Banco de Dados, Gestão de Projetos, Desenvolvimento de Sistemas e Gestão de pessoas

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Levantar as necessidades dos usuários e supervisionar o desenvolvimento de projetos de sistemas novos, através do desenvolvimento interno, busca no mercado de software aplicativo ou contratação de empresa prestadora de serviço nessa área, visando a total satisfação das necessidades dos usuários, dentro de padrões compatíveis de custo e tempo;
- Administrar a rede de computadores e supervisionar a manutenção dos programas e sistemas implantados, identificando problemas técnicos e operacionais, procedendo às modificações quando necessário, visando o atendimento das necessidades das áreas usuárias;
- Estabelecer critérios e normas de segurança (física e tecnológica) das instalações, equipamentos e dados processados, bem como normas gerais de acesso aos equipamentos e de proteção dos arquivos, discos e programas, visando garantir a segurança, continuidade e qualidade dos serviços prestados pela área de Informática;
- Pesquisar e estudar os software e hardware disponíveis no mercado, através de contatos com fornecedores de software e fabricantes de equipamentos, visando manter e melhorar a qualidade dos serviços prestados pela área, bem como otimizar o uso dos seus recursos humanos, técnicos e financeiros destinados;
- Coordenar e acompanhar a confecção e controle dos manuais e de toda a documentação de sistemas e programas, conforme os padrões e metodologias usuais na área de informática, visando a segurança e eficiência na utilização dos sistemas implantados;
- Coordenar o treinamento dos usuários em novos sistemas implantados, acompanhando todo o processo e avaliando os resultados do treinamento e a adequada utilização dos sistemas pelos usuários;
- Coordenar a manutenção dos equipamentos de informática, visando otimizar a sua utilização e produtividade.

Competências

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input checked="" type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input checked="" type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input checked="" type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input checked="" type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Participa ativamente do planejamento estratégico com contribuições de sua área e desdobra objetivos estratégicos em objetivos

para cada área/frente de atuação, definindo prioridades. Gerencia e responde pelo planejamento de uma área estratégica, conjunto de áreas ou gerência executiva. Acompanha, orienta, avalia e responde pelo desenvolvimento de gestores e equipes multifuncionais sob sua gestão e pela preparação de pessoas para posições-chave, segundo políticas e diretrizes. Alinha com pares e superiores, contribui na articulação das diferentes áreas, influencia decisões estratégicas, participa de decisões de impacto corporativo, valida o planejamento das áreas/frentes de atuação, garantindo a consistência com a estratégia corporativa. Define e valida recursos e orçamento, analisa indicadores diversos e tendências do mercado. Relaciona-se com públicos diversos, representando interna e externamente a Organização nos temas das frentes de atuação da área.

Assinatura de Aprovação

1.2.2 - Cargo: Gerente de Pessoas e Sustentabilidade

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Gerente De Pessoas e Sustentabilidade	1422-05	Set/2014
Área	Setor / Substema		
Administrativa	Recursos Humanos		
Reporta-se ao cargo	Diretoria		
Gerente Geral	Administrativa e Financeira		
Trajatória de Carreira	Nível de Complexidade		
Gestão	Tático - Estratégico		

Descrição da Trajetória

Definição:

Responde pela definição e viabilização da estratégia organizacional por meio do estabelecimento de prioridades organizacionais, gestão de recursos de pessoas.

Principais entregas:

Olhar sistêmico(organizacional), garantia dos resultados organizacionais, gestão de recursos e prazos, gestão e desenvolvimento de pessoas, atuação na esfera política da organização.

Qualificações

Formação: Ensino Superior Completo recomendável Pós-Graduação na área

Curso: Administração ou Áreas afins

Conhecimentos Técnicos: Informática, Legislação Trabalhista, Substemas de RH, Qualidade, Gestão da qualidade e Gestão de Pessoas.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Gerenciar todos os subsistemas de RH da cooperativa;
- Desenvolver, implantar e gerenciar o Núcleo de Desenvolvimento Humano da cooperativa;
 - Desenvolver e implantar projetos de treinamentos para as cooperadas;
 - Negociar com Universidades chancelas de cursos de Pós Graduação para as cooperadas;
- Gerenciar Biblioteca buscando manter a mesma atualizada;
- Desenvolver as atividades de Recrutamento e Seleção;
- Gerenciar área de Benefícios, com acompanhamento e negociação de contratos;
- Representar a cooperativa nas Negociações de Convenção Coletiva de Salários e Benefícios;
- Representar a cooperativa como preposta sempre que necessário;
- Coordenar o subsistema de Treinamento e Desenvolvimento da cooperativa:
 - Realizar levantamento de Necessidades de Treinamento;
 - Elaborar programas de treinamento para colaboradores da cooperativa;
 - Acompanhar e avaliar programas de treinamento em andamento.
- Dar suporte às Singulares no desenvolvimento e implantação de políticas e práticas de RH conforme diretrizes

estabelecidas pela Unimed Brasil;

- Implantar e coordenar o comitê federativo de RH;
- Acompanhar processos de reformas na estrutura organizacional, sempre que necessário;
- Implantar e coordenar a área de sustentabilidade da cooperativa visando a obtenção anual do selo de sustentabilidade promovido pela Unimed do Brasil;
- Implantar e coordenar a área de qualidade da cooperativa visando a obtenção adequação a RN 277 e obtenção da certificação do ISO 9001;
- Coordenar o confecção de escala de serviço, folga e férias dos colaboradores do *Call center*;
- Monitora o clima organizacional da cooperativa;
- Coordenar o subsistema de avaliação de desempenho semestralmente;
- Ministras treinamentos a equipe sempre que necessário;
- Auxiliar na coordenação de Encontros Regionais e do SUECO - Simpósio das Unimed do Centro Oeste e Tocantins, sempre que necessário.

Competências

<input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação	<input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento	<input checked="" type="checkbox"/> Negociação	<input type="checkbox"/> Foco em Segurança
<input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicação	<input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica	<input checked="" type="checkbox"/> Gestão de Pessoas
<input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados	<input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional	<input checked="" type="checkbox"/> Atuação Estratégica	<input checked="" type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade
<input type="checkbox"/> Melhoria Contínua			

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Responde pelo planejamento da área e contribui com informações e sugestões para o planejamento estratégico da Organização. Responde pelo cumprimento de objetivos táticos - focona eficiência operacional e resultados de curto/ médio prazos. Dimensiona e prioriza recursos e orçamento para as equipes/ processos da área. Participa da implantação de planos de mudança/ inovação definidos corporativamente, mobilizando suas equipes. Contribui com sugestões para planos de mudança/ inovação estratégicos.

Responde por uma área, utilizando-se da expertise dos profissionais e gestores. Gerencia líderes operacionais e equipes multifuncionais: acompanha, orienta, avalia e responde pelo desenvolvimento dos profissionais, segundo políticas e diretrizes da Organização e alinhamento com pares e superiores. Toma decisões de impacto na área e interfaces com autonomia, a partir de diretrizes organizacionais e alinhamento com pares e superiores.

Desdobra objetivos estratégicos em táticos - planos de ação específicos para cada processo, em conjunto com pares e equipes. Articula a área com interfaces, realizando alinhamentos com pares e superiores.

Relaciona-se com públicos diversos, representando interna e externamente a Organização nos temas da área sob sua responsabilidade.

Analisa indicadores das frentes de atuação da área e recomendações técnicas das equipes e reporta para superiores. Influencia mudanças nas políticas organizacionais.

Assinatura de Aprovação

Data	Colaborador
Data	Gestor

FS.003

V01

1.2.3 - Cargo: Gerente de Mercado

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Gerente De Mercado	1423-05	Jan/2015

Reporta-se ao cargo

Carreira Superior

Gerente Geral		Estratégico	
Trajatória de Carreira	Gestão	Nível de Complexidade Tático Estratégico	Diretoria
Área		Local/ Subsistema	
Mercado		Mercado	

Missão do Cargo

Garantir que as Relações de Mercado da Cooperativa sejam feitas da melhor maneira, assegurando o crescimento e fortalecimento de sua base de clientes.

Qualificações

Formação: Ensino Superior Completo recomendável Pós-Graduação na área

Curso: Administração ou Áreas afins

Conhecimentos Técnicos: Informática, ANS / Legislações/ Sistema Unimed/ Cooperativa/ Sistema de gestão infomed/ IN/ Pacote office(Excel/ Power Point/ Word)

Outros Cursos:

Informações adicionais: Carteira de habilitação



Descrição das Atividades

- Gerenciar todo o processo de vendas, pós-vendas e relacionamento com o cliente;
- Gerenciar a área de Relacionamento Empresarial: Implantação, Atendimento e Relacionamento com as empresas contratantes (acompanhamento de liberações, negociações, dificuldades com atendimento, problemas e soluções em nível geral dos beneficiários);
- Gerenciar área de vendas e relações empresariais da Unimed Cerrado, com: Seleção, Treinamento e Acompanhamento;
- Elaboração do plano de vendas, composição das tabelas de vendas, aprovação do material de divulgação, estabelecimento de regras e obrigatoriedades comerciais e de mercado;
- Responsável pela prospecção de novos clientes e acompanhamento de propostas;
- Representar a federação junto ao comitê de mercado (Unimed do Brasil) e repassar as orientações às Singulares Federadas;
- Coordenar a organização treinamentos de Vendas, Seminário de Mercado e Oficinas Técnicas em eventos regionais;
- Gerenciar a negociação de novos benefícios;
- Manter Relacionamento com os parceiros e fornecedores (Seguros Unimed, Corretoras, Transporte Aéreo, Unimed do Brasil, Central Nacional, outros);
- Coordenar a renovação de contratos (Negociação e reajustes);
- Elaborar e analisar relatórios gerenciais para acompanhamento de sinistralidade e evolução da carteira;
- Elaborar relatórios de comissão dos vendedores, corretores e representantes para repasse ao DP;
- Coordenar a realização de palestras e organização de eventos de promoção à Saúde nas Empresas;
- Coordenar a equipe de cadastro;
- Subsidiar a Diretoria Executiva com apresentações para o Sistema Unimed e informações da Operadora (novos contratos e projetos);
- Subsidiar as demais áreas da cooperativa (financeiro, jurídico, atendimento, contas médicas e TI) com dados e informações da carteira de clientes;
- Desenvolver e executar o planejamento anual da área de Mercado (Relações empresarias e vendas);
- Solucionar problemas cadastrais (carências, documentação, tabelas, coberturas, abrangência, acomodação, outros);
- Coordenar a divulgação campanhas e projetos relacionados à saúde;

Competências

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input checked="" type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input checked="" type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input checked="" type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input checked="" type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Responde pelo planejamento da área e contribui com informações e sugestões para o planejamento estratégico da Organização. Responde pelo cumprimento de objetivos táticos - foco na eficiência operacional e resultados de curto/ médio prazos. Dimensiona e prioriza recursos e orçamento para as equipes/ processos da área. Participa da implantação de planos de mudança/ inovação definidos corporativamente, mobilizando suas equipes. Contribui com sugestões para planos de mudança/ inovação estratégicos. Responde por uma área, utilizando-se da expertise dos profissionais e gestores. Gerencia líderes operacionais e

equipes multifuncionais: acompanha, orienta, avalia e responde pelo desenvolvimento dos profissionais, segundo políticas e diretrizes da Organização e alinhamento com pares e superiores. Toma decisões de impacto na área e interfaces com autonomia, a partir de diretrizes organizacionais e alinhamento com pares e superiores. Desdobra objetivos estratégicos em táticos - planos de ação específicos para cada processo, em conjunto com pares e equipes. Articula a área com interfaces, realizando alinhamentos com pares e superiores. Relaciona-se com públicos diversos, representando interna e externamente a Organização nos temas da área sob sua responsabilidade. Analisa indicadores das frentes de atuação da área e recomendações técnicas das equipes e reporta para superiores. Influencia mudanças nas políticas organizacionais.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

1.3. Operacional

1.3.1 - Cargo: Coordenador de Contas Médicas

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Coordenador (a) Contas Médicas	4101-05	Abr/2015
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Gerente Geral	Tático		
Trajectoria de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Gestão	Operacional	Adm / Financeira	
Area	Local/ Subsistema		
Contas Médicas	Contas Médicas		

Descrição da Trajetória

Responde pela definição e viabilização da estratégia organizacional por meio do estabelecimento de prioridades organizacionais, gestão de recursos de pessoas

Principais Entregas

Olhas sistêmico(organizacional), Garantia dos resultados organizacionais, Gestão de recursos e prazos, Gestão e desenvolvimento de pessoas e Atuação na esfera política da organização.

Qualificações

Formação: Superior Completo, recomendável: Pos graduacao na area

Curso: Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel Avançado, internet), Manual de Intercâmbio, tabelas e rol, Gestão de Processos e Pessoas

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Coordenar atividades de faturamento, custos, glosas, contestação e intercambio;
- Acompanhar a confecção e conferência de relatórios de faturamento no fim de cada mês;
- Acompanhar o fechamento de contas das empresas de custo operacional e envio dos respectivos demonstrativos de utilização;
- Verificar se os valores de cobranças e pagamentos estão de acordo com o Rol de Procedimentos Unimed, seja intercâmbio ou local;
- Acompanhar o fechamento da cobrança, ou seja, emissão de Fatura, boleto e demonstrativo de utilização;

- Acompanhar o fechamento de pagamento dos prestadores de serviço (laboratórios, clínicas, hospitais) e cooperados;
- Assegurar a qualidade de dados para atender às exigências da ANS;
- Oferecer apoio às singulares no que se tratar de assuntos relacionados ao Contas Médicas (papel institucional);

Competências

<input checked="" type="checkbox"/> Interooperação	<input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento	<input checked="" type="checkbox"/> Negociação	<input type="checkbox"/> Foco em Segurança
<input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicação	<input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica	<input checked="" type="checkbox"/> Gestão de Pessoas
<input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados	<input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional	<input checked="" type="checkbox"/> Atuação Estratégica	<input checked="" type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade
<input type="checkbox"/> Melhoria Contínua			

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza planejamento das atividades, monitorando especificações técnicas e validando com seus superiores.

Responde pelo cumprimento dos objetivos operacionais e alcance de resultados de curto prazo. Analisa e aloca recursos a partir de aprovação de seus superiores. Implanta melhorias a partir de diretrizes de seus superiores/ diretrizes organizacionais. Coordena uma área / processos/ projetos, utilizando-se de sua expertise.

Coordena equipes: acompanha, orienta, avalia e contribui no desenvolvimento de profissionais, segundo políticas e diretrizes da Organização e de seus superiores. Toma decisões de impacto na área/ processos/ projetos que coordena, conforme diretrizes de seus superiores. Desdobra objetivos táticos em objetivos operacionais - atividades, processos, rotinas e procedimentos a serem executados para alcance dos resultados estabelecidos. Foco no curto prazo e visão do médio prazo. Articula processos/ projetos na interface com a Organização segundo alinhamento com seus superiores. Relaciona-se com públicos diversos, representando interna e externamente a organização em sua área de atuação. Analisa demandas/ situações não atendidas pelas equipes e intervém em situações críticas/ novas situações. Analisa relatórios da área/ processos/ projetos e propõe encaminhamentos, influenciando decisões de seus superiores. Monitora o cumprimento de políticas organizacionais.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

1.3.2 - Cargo: Coordenador de Auditoria de Enfermagem

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Coordenador (a) Auditoria de Enfermagem	2235-10	Abr/2015
Reporta-se ao cargo	Gerente Geral	Carreira Superior	Tático
Trajatória de Carreira	Gestão	Nível de Complexidade	Diretoria
		Operacional	Adm / Financeira
Área	Gestão de Saúde	Local/ Subsistema	Contas Médicas

Descrição da Trajetória

Responde pela definição e viabilização da estratégia organizacional por meio do estabelecimento de prioridades organizacionais, gestão de recursos de pessoas

Principais Entregas

Olhas sistêmico(organizacional), Garantia dos resultados organizacionais, Gestão de recursos e prazos, Gestão e desenvolvimento de pessoas e Atuação na esfera política da organização.

Qualificações

Formação: Superior Completo, recomendável: Pós-graduação na área Curso: Enfermagem e afins Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel Avançado, internet), conhecimento em materiais e medicamentos utilizados em internações/cirurgias. Outros Cursos: Informações adicionais: Possuir registro no COREN	
--	--

Descrição das Atividades

- Acompanhar recebimento de contas das singulares e conferir todo mat/med utilizado;
- Acompanhar glosas diversas;
- Acompanhar a entrega das contas hospitalares já auditadas para os setores de Faturamento e Intercâmbio;
- Fazer contestação de glosas;
- Fazer relatórios de glosas;
- Acompanhar cotações de materiais (OPME);
- Elaborar comparativo de tabelas existentes com outras Unimed's;
- Elaborar justificativas das glosas realizadas;
- Elaborar relatório mensal de glosa de auditoria local e de intercâmbio;
- Atualizar tabelas internas de mat/med e taxas (TNUMM PRECIFICADA E SIMPRO);
- Oferecer suporte às singulares no que diz respeito à auditoria de enfermagem, utilização de tabela e Manual de auditoria Médica e de Enfermagem.
- Atualizar pacotes já existentes e criar novos a serem negociados com os prestadores.

Competências

<input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação	<input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento	<input checked="" type="checkbox"/> Negociação	<input type="checkbox"/> Foco em Segurança
<input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicação	<input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica	<input checked="" type="checkbox"/> Gestão de Pessoas
<input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados	<input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional	<input checked="" type="checkbox"/> Atuação Estratégica	<input checked="" type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade
<input type="checkbox"/> Melhoria Contínua			

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza planejamento das atividades, monitorando especificações técnicas e validando com seus superiores. Responde pelo cumprimento dos objetivos operacionais e alcance de resultados de curto prazo. Analisa e aloca recursos a partir de aprovação de seus superiores. Implanta melhorias a partir de diretrizes de seus superiores/ diretrizes organizacionais. Coordena uma área / processos/ projetos, utilizando-se de sua expertise. Coordena equipes: acompanha, orienta, avalia e contribui no desenvolvimento de profissionais, segundo políticas e diretrizes da Organização e de seus superiores. Toma decisões de impacto na área/ processos/ projetos que coordena, conforme diretrizes de seus superiores. Desdobra objetivos táticos em objetivos operacionais - atividades, processos, rotinas e procedimentos a serem executados para alcance dos resultados estabelecidos. Foco no curto prazo e visão do médio prazo. Articula processos/ projetos na interface com a Organização segundo alinhamento com seus superiores. Relaciona-se com públicos diversos, representando interna e externamente a organização em sua área de atuação. Analisa demandas/ situações não atendidas pelas equipes e intervém em situações críticas/ novas situações. Analisa relatórios da área/ processos/ projetos e propõe encaminhamentos, influenciando decisões de seus superiores. Monitora o cumprimento de políticas organizacionais.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00 V01

1.3.3 - Cargo: Coordenador Financeiro

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Coordenador (a) Financeiro	4101-05	Set/ 2014
Reporta-se ao cargo	Gerente Financeiro	Carreira Superior	Tático
Trajectoria de Carreira	Gestão	Nível de Complexidade Operacional	Diretoria Adm / Financeira
Área	Financeiro	Local/ Subsistema	Financeiro

Missão do Cargo

Manter o controle das atividades do departamento e coordená-las, capacitar seus subordinados para detectar irregularidades e deficiências nos processos financeiros, identificar problemas de forma eficaz encontrando soluções viáveis.

Qualificações

Formação: Superior Completo, recomendável: Pós graduação na área

Curso: Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel Avançado, internet), Conhecimentos Financeiros, Sistemas de Gestão Pirâmide e Infomed.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Conferir saldos bancários e fazer provisão de pagamentos diários e semanais com verificação de relatório financeiro e contábil;
- Confeccionar posição financeira diária para os diretores e gerente adm/financeiro;
- Organizar e selecionar títulos a pagar diários;
- Verificar provisões de títulos a vencer e vencidos junto à cobrança;
- Programar títulos a pagar observando prazos, valores e autorizações de pagamento;
- Cadastrar novos fornecedores, alterações contratuais e dos anteriormente cadastrados;
- Programar de reembolso a usuários e devolução de créditos indevidos;
- Confeccionar de RPA;
- Incluir NFS observando as retenções municipais e federais a realizar;
- Gerar ordem de pagamentos (Borderôs) e coletar de assinatura da diretoria;
- Emitir de cheques para fornecedores e transferências de numerário entre a mesma titularidade;
- Acompanhar de relatório diário de movimentação de contratos de custo operacional
- Provisionar pagamentos de Folha, adiantamento, férias, décimo terceiro e rescisões;
- Agendar pagamentos de DARF, GPS e DAM;
- Aplicar recursos disponíveis e fazer resgates quanto necessário;
- Confeccionar relatório mensal de movimentação das aplicações para diretoria e gerente financeiro;
- Acompanhar o FUNPAC (Fundo para Procedimentos de Alto Custo), verificando recebimentos, aplicação dos recursos e resgates;
- Provisionar pagamento de CCR com avaliação de recursos disponíveis, os recebíveis e saldo em aplicações;
- Fechar CCN - Câmara de Conciliação Nacional e seus encontros de contas;
- Retenções e descontos realizados nas produções dos prestadores e cooperados das singulares antes do pagamento mensal;
- Transferir o percentual da produção retida do prestador para a sua cooperativa de origem;
- Conferir e devolver notas entregues pelos prestadores que necessitam de correção de dados ou valores;
- Oferecer suporte e orientação da em relação a pagamentos às colaboradoras dos escritórios de apoio;
- Pagar despesas diárias de valores pequenos e não faturadas pelo fundo fixo rotativo;
- Acompanhar e fazer fechamento mensal dos fundos fixos da Federação e dos escritórios de apoio;
- Supervisionar e orientar dos demais colaboradores do departamento financeiro;
- Acompanhar conciliação de pendências bancárias/contábeis e fechamento mensal;
- Gerir de conflitos e harmonização entre a equipe;
- Dar suporte e garantir a cooperação mútua entre departamento financeiro e outros departamentos;

Competências

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input checked="" type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input checked="" type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input checked="" type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input checked="" type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza planejamento das atividades, monitorando especificações técnicas e validando com seus superiores. Responde pelo cumprimento dos objetivos operacionais e alcance de resultados de curto prazo. Analisa e aloca recursos a partir de aprovação de seus superiores. Implanta melhorias a partir de diretrizes de seus superiores/ diretrizes organizacionais. Coordena uma área / processos/ projetos, utilizando-se de sua expertise. Coordena equipes: acompanha, orienta, avalia e contribui no desenvolvimento de profissionais, segundo políticas e diretrizes da Organização e de seus superiores. Toma decisões de impacto na área/ processos/ projetos que coordena, conforme diretrizes de seus superiores. Desdobra objetivos táticos em objetivos operacionais - atividades, processos, rotinas e procedimentos a serem executados para alcance dos resultados estabelecidos. Foco no curto prazo e visão do médio prazo. Articula processos/ projetos na interface com a Organização segundo alinhamento com seus superiores. Relaciona-se com públicos diversos, representando interna e externamente a organização em sua área de atuação. Analisa demandas/ situações não atendidas pelas equipes e intervém em situações críticas/ novas situações. Analisa relatórios da área/ processos/ projetos e propõe encaminhamentos, influenciando decisões de seus superiores. Monitora o cumprimento de políticas organizacionais.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

1.3.4 - Cargo: Coordenador de Serviço Internos

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Coordenador(a) de Serviços Internos	4101-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior	Tático	
Gerente de Recursos Humanos			
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Gestão	Operacional	Adm / Financeira	
Área	Local/ Subsistema	Serviços Internos	
Administrativa			

Missão do Cargo

Garantir que os Serviços Internos da Cooperativa sejam executados de acordo com as melhores práticas administrativas, assegurando a qualidade dos mesmos

Qualificações

Formação: Superior Completo, recomendável: Pós graduação na área
Curso: Administração ou Áreas Afins
Conhecimentos Técnicos: Informática intermediária (Word, Excel Avançado, internet), Logística, Manutenção e Gestão de Pessoas)
Outros Cursos:
Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Coordenar o recebimento e distribuição de correspondências e documentos;

- Acompanhar o serviço terceirizado de motoboy (coopmego);
- Acompanhar o serviço terceirizado de vigilância armada;
- Controlar gastos do serviço de telefonia (controlar gastos);
- Controlar o consumo de cópias da cooperativa;
- Coordenar a coleta, organização e envio de malotes as Singulares;
- Coordenar serviços de recepção e serviços gerais, mantendo a limpeza e organização da empresa;
- Coordenar a organização das mercadorias e limpeza dentro do almoxarifado de forma segura, a fim de facilitar a sua identificação e manuseio;
- Coordenar o atendimento aos colaboradores de solicitações de materiais do almoxarifado;
- Coordenar a contagem dos materiais em estoque;
- Coordenar o recebimento e conferência de mercadorias para entrada no almoxarifado, conforme NF e pedido;
- Cuidar da manutenção dos veículos: revisão, troca de pneus, óleo, abastecer, manter limpo, e o que mais for necessário;
- Coordenar o envio de materiais por transportadora (correspondências, máquinas, equipamentos), quando necessário;
- Executar serviços externos junto a bancos, correios, cartórios e outros órgãos ou empresas, pegar assinaturas em documentos, quando solicitado;
- Inserir notas fiscais de entrada no sistema Pirâmide;
- Lançar cotações e fazer compras pelo sistema;
- Ser preposto da empresa em audiências quando necessário;
- Cuidar da manutenção do prédio: extintores, reparos, lâmpadas, pias, alvará de funcionamento, reformas internas, máquinas e equipamentos;
- Apoiar singulares em processos de compras/ cotações, quando solicitado.

Competências

<input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação	<input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento	<input checked="" type="checkbox"/> Negociação	<input type="checkbox"/> Foco em Segurança
<input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicação	<input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica	<input checked="" type="checkbox"/> Gestão de Pessoas
<input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados	<input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional	<input checked="" type="checkbox"/> Atuação Estratégica	<input checked="" type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade
<input type="checkbox"/> Melhoria Contínua			

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza planejamento das atividades, monitorando especificações técnicas e validando com seus superiores. Responde pelo cumprimento dos objetivos operacionais e alcance de resultados de curto prazo. Analisa e aloca recursos a partir de aprovação de seus superiores. Implanta melhorias a partir de diretrizes de seus superiores/ diretrizes organizacionais. Coordena uma área / processos/ projetos, utilizando-se de sua expertise. Coordena equipes: acompanha, orienta, avalia e contribui no desenvolvimento de profissionais, segundo políticas e diretrizes da Organização e de seus superiores. Toma decisões de impacto na área/ processos/ projetos que coordena, conforme diretrizes de seus superiores. Desdobra objetivos táticos em objetivos operacionais - atividades, processos, rotinas e procedimentos a serem executados para alcance dos resultados estabelecidos. Foco no curto prazo e visão do médio prazo. Articula processos/ projetos na interface com a Organização segundo alinhamento com seus superiores. Relaciona-se com públicos diversos, representando interna e externamente a organização em sua área de atuação. Analisa demandas/ situações não atendidas pelas equipes e intervém em situações críticas/ novas situações. Analisa relatórios da área/ processos/ projetos e propõe encaminhamentos, influenciando decisões de seus superiores. Monitora o cumprimento de políticas organizacionais.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

1.3.5 - Cargo: Coordenador de Medicina Preventiva

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Coordenador (a) Medicina Preventiva	4101-05	Mar/2015
Reporta-se ao cargo	Gerente Geral	Carreira Superior	Tático
Trajectoria de Carreira	Gestão	Nível de Complexidade	Diretoria
		Operacional	Adm / Financeira
Área	Atenção Integral a Saúde	Local/ Sistema	Medicina Preventiva

Missão do Cargo

Promover a saúde e zelar pela qualidade de vida dos clientes a partir de um atendimento profissional e humanizado através dos serviços voltados a promoção a saúde primando pela excelência no atendimento.

Qualificações

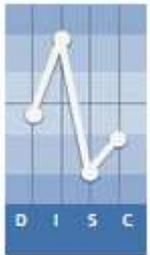
Formação: Superior Completo, recomendável: Pós graduação na área.

Curso: Enfermagem, Psicologia, Serviço Social e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel Avançado, internet), Sistemas de Gestão de Saúde, Regulamentação ANS e Atenção Integral a Saúde.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Elaborar plano de trabalho para os projetos da Medicina Preventiva;
- Realizar visitas nas empresas deficitárias em sinistralidade para apresentação de plano de trabalho de medicina preventiva;
- Coordenar projetos de Medicina Preventiva e equipe multidisciplinar da Medicina Preventiva;
- Fazer acompanhamento da sinistralidade da carteira da operadora com o objetivo de apresentar projetos de acompanhamento para redução desta sinistralidade;
- Fazer o Monitoramento dos Programas de Medicina Preventiva;
- Analisar relatórios estatísticos da área;
- Participar de reuniões da área;
- Elaborar programas da área;
- Emitir relatórios para análise gerencial e diretoria executiva;
- Criar dicas de Saúde – Boletim Ativo Online;
- Apresentar Resultados das ações realizadas;
- Cadastrar programa da medicina preventiva ANS;
- Reforçar ao melhor desempenho da Unimed Cerrado no IDSS;

Competências

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input checked="" type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistemática | <input checked="" type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input checked="" type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input checked="" type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza planejamento das atividades, monitorando especificações técnicas e validando com seus superiores. Responde pelo cumprimento dos objetivos operacionais e alcance de resultados de curto prazo. Analisa e aloca recursos a partir de aprovação de seus superiores. Implanta melhorias a partir de diretrizes de seus superiores/ diretrizes organizacionais. Desdobra objetivos

táticos em objetivos operacionais - atividades, processos, rotinas e procedimentos a serem executados para alcance dos resultados estabelecidos. Foco no curto prazo e visão do médio prazo. Articula processos/ projetos na interface com a Organização segundo alinhamento com seus superiores. Coordena uma área / processos/ projetos, utilizando-se de sua expertise. Coordena equipes: acompanha, orienta, avalia e contribui no desenvolvimento de profissionais, segundo políticas e diretrizes da Organização e de seus superiores. Toma decisões de impacto na área/ processos/ projetos que coordena, conforme diretrizes de seus superiores. Relaciona-se com públicos diversos, representando interna e externamente a organização em sua área de atuação. Analisa demandas/ situações não atendidas pelas equipes e intervém em situações críticas/ novas situações. Analisa relatórios da área/ processos/ projetos e propõe encaminhamentos, influenciando decisões de seus superiores. Monitora o cumprimento de políticas organizacionais.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

1.3.6 - Cargo: Coordenador de Call Center

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Coordenador de Call Center	4201-35	Fev/2015
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Gerente Geral	Tático		
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Gestão	Operacional	Adm / Financeira	
Área	Local/ Subsistema	Call Center	
Call Center	Call Center		

Missão do Cargo

Garantir que o processo do call center seja feito dentro dos prazos estabelecidos pela ANS, assegurando o retorno aos usuários e coordenação da área.

Qualificações

Formação: Superior Completo, recomendável: Pós graduação na área

Curso: Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel Avançado, internet), Manual de Intercambio, Hol de procedimento, Gestão de contratos, Direito do consumidor, Normativas da ANS e das Operadoras de Saúde.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Organizar, distribuir e coordenar o fluxo de trabalho dos colaboradores;
- Supervisionar o acompanhamento autorizações emergenciais realizadas pelos teleoperadores, através do sistema SAW;
- Supervisionar e acompanhar via sistema : ligações recebidas, transbordo e perdas;
- Coordenar o trabalho de monitoramento ligações do SAC e agendamento de consultas;
- Supervisor e acompanhar treinamento ou reciclagem de informações com os teleoperadores;
- Elaborar escala mensal e folha de pausa, controlar o cumprimento da mesma e encaminhar ao DP no final de cada mês;
- Elaborar relatórios de gestão;
- Coordenar a área de call Center identificando necessidades de processos, organizando e controlando os mesmos;

- Coordenar os colaboradores, identificando necessidades de treinamento e desenvolvimento, supervisionando todas as atividades dos mesmos, orientando para a consecução dos objetivos propostos.

Competências

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input checked="" type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input checked="" type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input checked="" type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input checked="" type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza planejamento das atividades, monitorando especificações técnicas e validando com seus superiores. Coordena uma área / processos/ projetos, utilizando-se de sua expertise. Coordena equipes: acompanha, orienta, avalia e contribui no desenvolvimento de profissionais, segundo políticas e diretrizes da Organização e de seus superiores. Toma decisões de impacto na área/ processos/ projetos que coordena, conforme diretrizes de seus superiores. Responde pelo cumprimento dos objetivos operacionais e alcance de resultados de curto prazo. Analisa e aloca recursos a partir de aprovação de seus superiores. Implanta melhorias a partir de diretrizes de seus superiores/ diretrizes organizacionais. Desdobra objetivos táticos em objetivos operacionais - atividades, processos, rotinas e procedimentos a serem executados para alcance dos resultados estabelecidos. Foco no curto prazo e visão do médio prazo. Articula processos/ projetos na interface com a Organização segundo alinhamento com seus superiores. Relaciona-se com públicos diversos, representando interna e externamente a organização em sua área de atuação. Analisa demandas/ situações não atendidas pelas equipes e intervém em situações críticas/ novas situações. Analisa relatórios da área/ processos/ projetos e propõe encaminhamentos, influenciando decisões de seus superiores. Monitora o cumprimento de políticas organizacionais.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

2. SOLUÇÕES CORPORATIVAS

Soluções Corporativas - Técnica

Propósito e principais entregas:

Soluções Corporativas	Definição	Responde pela estruturação e análise de informações e implementação de soluções corporativas para viabilizar e aprimorar processos internos e subsidiar a tomada de decisão.
Técnica		
IV	Principais Entregas	<ul style="list-style-type: none">• Melhoria de processos;• Suporte ao cliente interno e externo;• Operacionalização da estratégia e das funções finalísticas da organização.
III		
II		
I	Exemplo Áreas/Cargo	Analistas - RH, TI, Finanças/Contabilidade, Jurídico, Planejamento e Qualidade, Sustentabilidade

2.1. Soluções Corporativas Técnica
2.1.1 - Cargo: Analista Contábil Nível III

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista Contábil Nível III	2522-10	Set / 2014
Reporta-se ao cargo		Carreira Superior	
Gerência Geral		Nível IV	
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Soluções Corporativas Técnica	Nível III	Adm / Financeira	
Area		Local/ Subsistema	
Contabilidade		Contabilidade	

Missão do Cargo

Garantir que toda a apuração contábil da cooperativa seja feita dentro dos prazos previstos, assegurando a integridade e confiabilidade das informações.

Qualificações

Formação: Ensino Superior Completo e Pós Graduação na área ou afins

Curso: Ciências Contábeis

Conhecimentos Técnicos: Informática, Tributos Federais e Estaduais, Conciliação e Rotinas Contábeis.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Análise e Classificação das contas;
- Conciliar contas contábeis;
- Realizar as provisões de pagamento dos impostos e tributos;
- Lançar Impostos no sistema financeiro;
- Emitir os balancetes e razões mensal;
- Confeccionar os livros diários e razão (anual);
- Fechamento REST e apuração do ISS retido;
- Fechamento NF eletrônica e emissão da guia para pagamento;
- Apurar Impostos a pagar: IRRF / CSLL / COFINS e PIS -, e gerar guias para pagamento;
- Acompanhamento e orientação dos lançamentos efetuados pelo depto financeiro;
- Organização e separação de documentos para auditoria;
- Certidões negativas junto aos órgãos competentes (Receita Federal, Secretaria da Fazenda, JUCEG, Prefeitura, INSS e FGTS);
- Envio de Notas fiscais do Imobilizado para Controle de Patrimônio;
- Declarações acessórias a Receita - DCTF / DACON / DIRF / DEMED;
- Registro de Documentos nos órgãos competentes: JUCEG, Receita;
- Acompanhamento e auxílio ao depto administrativo sobre alvarás e licenças;
- Suporte ao FPW para singulares (Unimed Anápolis e Catalão);
- Relatórios relacionados à Contabilidade/Financeiro para gerencia Administrativo-financeiro.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Responde pela condução de um conjunto de processo e/ou projeto. Participa de projetos multidisciplinares, Contribui com a liderança no planejamento dos projetos e atividades da área. Elabora pareceres técnicos com análise em tendência, oportunidades e riscos do segmento de saúde. Orienta e resolve situações e problemas que ocorrem na área como um todo. Responde, sob orientação da liderança, pela coordenação operacional e técnica dos profissionais da equipe. Solicita auxílio a profissionais mais experientes ou especialistas diante de situações novas que possam impactar nos resultados dos processos/projetos sob sua responsabilidade. Possui visão ampla dos processos e projetos da área e de seus impactos em outras áreas, projetos e negócio da Organização. Relaciona-se interna e externamente para integração dos processos/projetos da área com demais iniciativas e práticas da Organização, com foco na troca de experiências e conhecimentos. Realiza análises e elabora pareceres técnicos com recomendações baseadas nas necessidades corporativas da saúde. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nos processos/projetos da área e verifica o cumprimento de normas e diretrizes técnicas. Sugere e participa do desenvolvimento de soluções corporativas inovadoras no mercado de saúde.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

2.1.2 - Cargo: Analista de TI Desenvolvimento e Infra estrutura Nível III

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de TI Desenvolvimento e Infra estrutura Nível III	2124-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior	Nível IV	
Gerente de Tecnologia da Informação		Diretoria	
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Adm / Financeira	
Soluções Corporativas Técnica	Nível III		
Área	Local/ Subsistema	Desenvolvimento e Infra-estrutura	
Tecnologia da Informação			

Missão do Cargo

Garantir que todas as ações demandadas junto à área de Tecnologia da Informação, sejam atendidas conforme o padrão de qualidade da Unimed Cerrado, aplicando sempre que possível as melhores práticas, respeitando os prazos de entrega bem como as diretrizes do Sistema Nacional Unimed e a Agência Reguladora.

Qualificações

Formação: Superior Completo, recomendável: Pós graduação na área
Curso: Tecnologia da Informação e afins
Conhecimentos Técnicos: Lógica dados, infra-estrutura e segurança, Windows Server, Linux.
Outros Cursos:
Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Suporte
 - Relatórios (SQL)
 - Informação via banco de dados (cerrado e unimed) SCRIPT.
 - Informação via Infomed Framework (cerrado e unimed).
 - Chamados (comunicação com suporte sistema externo (infomed, centro-oeste, framework).

- Suporte de TI em AGE / AGO bem como gravar as reuniões da Diretoria, cursos e eventos realizados pela empresa.
- Responsável técnico pelo sistema de Videoconferência.
- Suporte ao usuário (Unimed cerrado/Unimeds)
 - Hardware (computador, notebook, impressoras, scanner, etc.)
- Software (sistema operacional Windows, internet, antivírus, pacote Office (Word/Excel/etc.), infomed, tron, intranet, confederativo e demais aplicativos) instalação e manutenção.
- **Infomed**
 - Suporte ao usuário (cerrado/postos de apoio);
 - Manutenção (instalação/atualização do sistema, criar/excluir usuários, permissões de acesso);
 - Framework (criação/alteração de relatórios).
- **Servidores / Redes / Segurança**
 - Monitorar funcionamento dos servidores (INTERNET, ARQUIVOS, INTRANET, BANCO DE DADOS, CAMARA, WINDOWS SERVER, ANTIVIRUS);
 - Efetuar contato com suporte externo (caso haja necessidade);
 - Fazer BACKUP dos servidores (BANCO DE DADOS, FIREWALL, INTRANET, CAMARA e ETC);
 - Monitorar a segurança do FIREWALL e o fluxo da rede e internet.
 - implementar novas soluções e rotinas para os servidores.
- **CCR / CCN**
 - PORTAL CONFEDERATIVO
 - Suporte aos usuários do portal confederativo (cerrado/unimeds), manutenção do sistema (criar/alterar/excluir usuários).
 - Acompanhar o fechamento e fazer intervenções ao Banco de Dados do CONFEDERATIVO (quando necessário).

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Possui visão ampla dos processos e projetos da área e de seus impactos em outras áreas, projetos e negócios. Responde, sob orientação da liderança, pela condução de um conjunto de processos e/ou projetos, pela orientação operacional e técnica dos profissionais da equipe, resolve situações e problemas que ocorrem na área. Realiza análises e elabora pareceres técnicos com recomendações baseadas nas necessidades corporativas. Solicita auxílio a profissionais mais experientes ou especialistas diante de situações novas. Participa de projetos multidisciplinares. Contribui com a liderança no planejamento, identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nos processos/projetos da área e verifica o cumprimento de normas e diretrizes técnicas. Relaciona-se interna e externamente para integração dos processos/projetos da área com demais iniciativas e práticas da Organização, com foco na troca de experiências e conhecimentos.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

2.1.3 - Cargo: Analista de TI Suporte Nível III

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de TI Suporte Nível III	2124-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Gerente de Tecnologia da Informação	Nível IV		
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Soluções Corporativas Técnica	Nível III	Adm / Financeira	
Area	Local/ Subsistema	Suporte	
Tecnologia da Informação			

Missão do Cargo

Garantir que todas as ações demandadas junto à área de Tecnologia da Informação, sejam atendidas conforme o padrão de qualidade da Unimed Cerrado, aplicando sempre que possível as melhores práticas, respeitando os prazos de entrega bem como as diretrizes do Sistema Nacional Unimed e a Agência Reguladora.

Qualificações

Formação: Ensino Superior Completo, recomendável: Pós Graduação Completo

Curso: Tecnologia da Informação e afins

Conhecimentos Técnicos: Lógica de programação / SQL / Infomed (sistema específico da Unimed) / Pacote Office

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Desenvolver relatórios conforme solicitado;
- Executar scripts de geração de relatórios para contratantes e para outras áreas da Unimed;
- Dar suporte ao sistema Infomed e a ferramenta Infomed IN;
- Dar suporte ao usuário (estação de trabalho);
- Fazer geração, correção e envio de arquivos PTU A500 (quinzenal);
- Fazer geração, correção e envio de arquivo PTU A300 (Arquivo contém beneficiários que possuem o benefício FAC - mensal);
- Fazer geração, correção e envio de arquivo SIP (trimestral);
- Prestar suporte a usuários do SAW (Sistema de Atendimento Web): Cadastro de novos usuários, verificação de problemas, correções de erros, atualizações de sistema, responder às dúvidas de usuários, faturamento eletrônico;
- Suporte a usuários do Infomed: Geração de relatórios, correções de erros, responder às dúvidas, treinamento;
- Desenvolvimento de scripts (manipulação de banco de dados);

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Possui visão ampla dos processos e projetos da área e de seus impactos em outras áreas, projetos e negócios. Responde, sob orientação da liderança, pela condução de um conjunto de processos e/ou projetos, pela orientação operacional e técnica dos profissionais da equipe, resolve situações e problemas que ocorrem na área. Realiza análises e elabora pareceres técnicos com recomendações baseadas nas necessidades corporativas. Solicita auxílio a profissionais mais experientes ou especialistas diante de situações novas. Participa de projetos multidisciplinares. Contribui com a liderança no planejamento, identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nos processos/projetos da área e verifica o cumprimento de normas e diretrizes técnicas. Relaciona-se interna e externamente para integração dos processos/projetos da área com demais iniciativas e práticas da Organização, com foco na troca de experiências e conhecimentos.

Assinatura de Aprovação	
Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

2.1.4 - Cargo: Secretária Executiva Nível III

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Secretária Executiva Nível III	2523-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo		Carreira Superior	Nível IV
Gerência de Recursos Humanos		Diretoria	Adm / Financeira
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade		
Soluções Cooperativas Técnicas	Nível III		
Área	Local/ Subsistema		
Administrativa	Secretaria		

Missão do Cargo

Garantir que os diretores tenham o correto assessoramento, assegurando o cumprimento de suas agendas e compromissos.

Qualificações

Formação: Superior Completo, recomendável: Pós graduação na área

Curso: Secretariado Executivo Bilingue e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática intermediária, redação empresarial e organização de eventos,

Outros Cursos: Inglês fluente

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Assessorar a Diretoria Executiva em especial o diretor presidente;
- Fazer e receber ligações para diretoria;
- Planejar e organizar a agenda do diretor presidente (pessoal e corporativa) e dos diretores de Mercado e Administrativo Financeiro (corporativa);
- Elaborar as correspondências (cartas, circulares, ofícios entre outros) da diretoria executiva;
- Encaminhar documentos para logística pagar no banco;
- Solicitar envio de fax para diretoria na recepção;
- Providenciar cópias para diretoria;
- Manter organizada e arquivada os documentos relativos à cooperativa;
- Enviar documentos referentes às reuniões para os diretores;
- Organizar reuniões da diretoria executiva;
- Elaborar atas de reuniões;
- Fazer lista de presença das reuniões e colher assinaturas;
- Fazer minuta de ata e encaminhar para conselheiros;
- Encaminhar ata de reuniões para diretoria executiva assinar;
- Manter a agenda dos diretores atualizada;-
- Solicitar passagens aéreas e reservas de hotéis para diretoria executiva;
- Atender clientes (Unimed, diretores, colaboradores);
- Fazer controle e emissão de correspondências da Diretoria Executiva e gerências;
- Encaminhar jornais para diretoria;

- Controlar e organizar emails recebidos pela diretoria;

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistemática | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Responde pela condução de um conjunto de processos e/ou projetos. Participa de projetos multidisciplinares. Contribui com a liderança no planejamento dos projetos e atividades da área. Orienta e resolve situações e problemas que ocorrem na área como um todo. Responde sob orientação da liderança, pela coordenação operacional e técnica dos profissionais da equipe. Solicita auxílio a profissionais mais experientes ou especialistas diante de situações novas/variáveis não controladas que possam impactar nos resultados dos processos/projetos sob sua responsabilidade. Possui visão ampla dos processos e projetos da área e de seus impactos em outras áreas, projetos e negócios da Organização. Relaciona-se interna e externamente para integração dos processos/projetos da área com demais iniciativas e práticas da Organização, com foco na troca de experiências e conhecimentos. Realiza análises e elabora pareceres técnicos com recomendações baseadas nas necessidades corporativas. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nos processos/projetos da área e verifica o cumprimento de normas e diretrizes técnicas.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

2.1.5 - Cargo: Analista de Informações Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de Informações Nível II	2612-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Gerente de Recursos Humanos/Administrativa	Nível III		
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Soluções Corporativas Técnicas	Nível II	Adm / Financeira	
Área	Local/ Subsistema	Biblioteca	
Administrativa			

Missão do Cargo

Garantir que a biblioteca da cooperativa esteja sempre atualizada e organizada de acordo com os parâmetros definidos pela mesma

Qualificações

Formação: Ensino Superior Completo

Curso: Biblioteconomia

Conhecimentos Técnicos: Classificação de acordo com o Código Decimal de Dewey (CDD), Conhecimento e aplicação das normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Conhecer e operar o aplicativo Personal Home Library (PHL), Noções básicas em html, Noções dos produtos do Google (Google Drive, Gmail, Google Docs, etc.) Planejamento e execução de ações culturais

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Atendimento e cadastro de usuários;
 - Levantamento bibliográfico;
 - Alerta de livros, notícias e artigos via email institucional;
 - Coordenação dos serviços de empréstimo, devolução e reserva;
 - Ordenação e reposição de recursos informacionais nas estantes e armários;
 - Classificação, catalogação e indexação;
 - Higienização e zelo pelo ambiente e equipamentos;
 - Estatística de visitação;
 - Processamento técnico do acervo;
 - Alimentação do Banco de Dado on line (PHL - Personal Home Library);
 - Orientação dos usuários na normalização de trabalhos científicos;
 - Orientação dos usuários na busca de informação, na utilização dos serviços oferecidos pela biblioteca, na utilização de recursos tecnológicos e informacionais, auxiliando-os em suas necessidades de estudo, pesquisa e elaboração de documentos;
 - Coordenação de programas e projetos da biblioteca;
 - Divulgação de livros e notícias nos murais;
 - Elaboração de relatórios, formulários e planilhas;
 - Criação e divulgação de peças para a promoção dos serviços da biblioteca;
 - Captação de novas publicações através de permuta e doação;
 - Produção e divulgação de documentos informativos sobre os serviços da biblioteca;
 - Comemoração de datas especiais envolvendo o universo do livro, leitura e biblioteca;
 - Realização de orçamentos para aquisição de acervo para biblioteca;
 - Redação de resenhas sobre os recursos informacionais da biblioteca;
 - Elaboração, execução e divulgação de pesquisas e projetos;
 - Criação de diretrizes, normas e regulamentos para utilização da biblioteca.
-

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |
-

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Responde pela execução de processos ou de um conjunto de atividades da área. Contribui no alinhamento das demandas da equipe da área com a liderança. Contribui com a liderança no planejamento das atividades sob sua responsabilidade. Identifica e resolve problemas nos processos em que atua com autonomia. Atua com autonomia técnica nos processos e atividades pelas quais responde. Negocia prazos de suas entregas com a liderança. Orienta operacionalmente o trabalho de profissionais menos experientes ou com atuação operacional. Compreende o negócio e o impacto dos processos da área em áreas de interface. Relaciona-se interna e externamente, dialogando sobre assuntos de sua área de atuação para esclarecimento de dúvidas e alinhamento de demandas e atividades técnicas, com foco na troca de experiências e conhecimento. Consolida e estrutura informações técnicas da área, realiza análises e elabora relatórios. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nas suas atividades e processos da área.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

2.1.6 - Cargo: Analista Financeiro Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista Financeiro Nível II	2521-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Coordenador Financeiro	Carreira Superior	Nível III
Trajetória de Carreira	Soluções Corporativas Técnica	Nível de Complexidade	Diretoria
		Nível II	Adm / Financeira
Area	Financeira	Local/ Subsistema	Financeiro

Missão do Cargo

Prover informações gerenciais concisas e confiáveis aos coordenadores e gerentes e supervisionar os processos operacionais do departamento.

Qualificações

Formação: Ensino Superior Completo, recomendável: Pós Graduação na área

Curso: Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel Avançado, Internet), Conhecimentos Financeiros, Sistemas de Gestão Pirâmide e Infomed.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Desenvolver, consolidar e elaborar relatórios gerenciais financeiros;
- Atuar na melhoria dos relatórios gerenciais;
- Elaboração de relatórios de sinistralidade;
- Elaboração de relatórios diversos conforme demanda;
- Realizar a análise dos relatórios gerados, verificando e apontando possíveis inconsistências de dados;
- Desenvolvimento de apresentações para a diretoria;
- Acompanhar os processos operacionais de contas a receber e cobrança;
- Verificar de falhas e possíveis distorções antes do encerramento do mês;
- Auxiliar na criação e execução de novos processos e rotinas operacionais;

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Responde pela execução de processos ou de um conjunto de atividades da área. Contribui no alinhamento das demandas da equipe da área com a liderança. Contribui com a liderança no planejamento das atividades sob sua responsabilidade. Identifica e resolve problemas nos processos em que atua com autonomia Atua com autonomia técnica nos processos e atividades pelas quais responde. Negocia prazos de suas entregas com a liderança. Orienta operacionalmente o trabalho de profissionais menos experientes ou com atuação operacional. Compreende o negócio e o impacto dos processos da área em áreas de interface. Relaciona-se interna e externamente, dialogando sobre assuntos de sua área de atuação para esclarecimento de dúvidas e alinhamento de demandas e atividades técnicas, com foco na troca de experiências e conhecimento. Consolida e estrutura informações técnicas da área, realiza análises e elabora relatórios. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nas suas

atividades e processos da área.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

2.1.7 - Cargo: Analista de Cadastro Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de Cadastro Nível II	2521-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Coordenador de Relações Empresariais	Carreira Superior	Nível III
Trajetória de Carreira	Soluções Corporativas Técnica	Nível de Complexidade	Diretoria
		Nível II	Mercado
Área	Relações Empresariais	Local/ Subsistema	Cadastro

Missão do Cargo

Garantir que todas as informações cadastrais de novos clientes e beneficiários sejam devidamente recebidas, analisadas e cadastradas pela cooperativa e auxiliar para a perfeita gestão do plano de saúde.

Qualificações

Formação: Ensino Superior Completo, recomendável: Pós graduação na área

Curso: Administração ou Áreas afins

Conhecimentos Técnicos: informática (Word, Excel, internet), regulamentações da ANS e suas exigências

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Receber, conferir e processar as movimentações (inclusões, exclusões, 2ª via de carteira) dos beneficiários;
- Receber, conferir e cadastrar novos contratos;
- Realizar processo inicial de confecção dos cartões;
- Receber, conferir, protocolar e enviar os cartões aos beneficiários;
- Cadastrar os beneficiários para aquisição do número do Cartão Nacional Saúde (CNS);
- Notificar as Empresas contratantes quanto a atualização dos dados cadastrais (CPF, RG, Comprovante de endereço);
- Processar e encaminhar boleto dos contratos de beneficiários demitidos/ aposentados das empresas contratantes;
- Enviar o SIB;
- Enviar e controlar os benefícios do Vida em Grupo e Auxílio Funeral da Unimed Cerrado e da Unimed Anápolis junto à Seguros Unimed;
- Oferecer suporte às empresas contratantes, atuando como facilitador na relação Empresa x Unimed Cerrado;
- Oferecer suporte à equipe de vendas e representantes da Unimed Cerrado;
- Oferecer suporte telefônico necessário ao RH das empresas contratantes;
- Auxiliar a implantação do plano nas empresas após o fechamento do contrato;
- Gerar relatório mensal sobre as movimentações dos beneficiários;
- Gerar relatório mensal sobre as faturas emitidas e inadimplência das Empresas contratantes;
- Gerar relatório mensal para controle de reajuste dos contratos;
- Auxiliar a coordenação no processo de renovação e regularização dos contratos;
- Auxiliar a coordenação no registro de novos produtos;
- Auxiliar no suporte aos escritórios e Prestadoras do Norte;
- Manter e organizar o arquivo físico de documentos dos beneficiários/ contratos;
- Acompanhar as mudanças quanto a movimentação de beneficiários frente às exigências da ANS;

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Responde pela execução de processos ou de um conjunto de atividades da área. Contribui no alinhamento das demandas da equipe da área com a liderança. Contribui com a liderança no planejamento das atividades sob sua responsabilidade. Identifica e resolve problemas nos processos em que atua com autonomia. Atua com autonomia técnica nos processos e atividades pelas quais responde. Negocia prazos de suas entregas com a liderança. Orienta operacionalmente o trabalho de profissionais menos experientes ou com atuação operacional. Compreende o negócio e o impacto dos processos da área em áreas de interface. Relaciona-se interna e externamente, dialogando sobre assuntos de sua área de atuação para esclarecimento de dúvidas e alinhamento de demandas e atividades técnicas, com foco na troca de experiências e conhecimento. Consolida e estrutura informações técnicas da área, realiza análises e elabora relatórios. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nas suas atividades e processos da área.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

2.1.8 - Cargo: Analista de Inteligência de Mercado Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de Inteligência de Mercado Nível II	2521-05	Jul/2015
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Gerente Geral	Nível III		
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	Adm / Financeira
Soluções Corporativas Técnica	Nível II		
Área	Local/ Subsistema	Inteligência de Mercado	
Administrativa			

Missão do Cargo

Prover informações gerenciais concisas e confiáveis aos coordenadores e gerentes e supervisionar os processos operacionais do departamento.

Qualificações

Formação: Ensino Superior Completo, recomendável: Pós Graduação na área

Curso: Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel Avançado, Internet), Conhecimentos Financeiros, Sistemas de Gestão.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Desenvolver, consolidar e elaborar relatórios gerenciais financeiros;

- Atuar na melhoria dos relatórios gerenciais;
- Elaboração de relatórios de sinistralidade;
- Elaboração de relatórios diversos conforme demanda;
- Realizar a análise dos relatórios gerados, verificando e apontando possíveis inconsistências de dados;
- Desenvolvimento de apresentações para a diretoria;
- Acompanhar os processos operacionais de contas a receber e cobrança;
- Verificar de falhas e possíveis distorções antes do encerramento do mês;
- Auxiliar na criação e execução de novos processos e rotinas operacionais;

Competências

<input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação	<input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento	<input type="checkbox"/> Negociação	<input type="checkbox"/> Foco em Segurança
<input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicação	<input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica	<input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas
<input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados	<input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional	<input type="checkbox"/> Atuação Estratégica	<input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade
<input type="checkbox"/> Melhoria Contínua			

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Responde pela execução de processos ou de um conjunto de atividades da área. Contribui no alinhamento das demandas da equipe da área com a liderança. Contribui com a liderança no planejamento das atividades sob sua responsabilidade. Identifica e resolve problemas nos processos em que atua com autonomia. Atua com autonomia técnica nos processos e atividades pelas quais responde. Negocia prazos de suas entregas com a liderança. Orienta operacionalmente o trabalho de profissionais menos experientes ou com atuação operacional. Compreende o negócio e o impacto dos processos da área em áreas de interface. Relaciona-se interna e externamente, dialogando sobre assuntos de sua área de atuação para esclarecimento de dúvidas e alinhamento de demandas e atividades técnicas, com foco na troca de experiências e conhecimento. Consolida e estrutura informações técnicas da área, realiza análises e elabora relatórios. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nas suas atividades e processos da área.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
F5.00	V01

2.1.9 - Cargo: Analista de Qualidade Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista da Qualidade Nível II	2521-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior	Nível III	
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Soluções Corporativas Técnica	Nível II	Adm / Financeira	
Área	Local/ Sistema	Qualidade	
Administrativa			

Missão do Cargo

Garantir que todos os procedimentos qualidade sejam implantados e mantidos na cooperativa de acordo com as normas do ISO 9001 e dentro das diretrizes estabelecida pela RN 277, assegurando e garantindo a qualidade dos processos de acordo com as melhores práticas de mercado.

Qualificações

Formação: Ensino Superior Cursando, recomendável Superior Completo



Curso: Informática (Word, Excel Avançado, internet), Conhecimentos de ISO 9001 e RN 277.

Conhecimentos Técnicos:

Outros Cursos:

Informações adicionais:

Descrição das Atividades

- Análise e controle de documentos do sistema de Gestão da Qualidade;
- Análise e Acompanhamento dos procedimentos estabelecidos por cada área/setor da cooperativa do sistema de Gestão da Qualidade;
- Organização, Controle dos treinamentos voltados para a área de Gestão da Qualidade;
- Implantação, Acompanhamento e Controle do processo de Auditoria Interna realizada pelos auditores internos da área de qualidade;
- Acompanhamento junto a Consultoria Externa responsável pela implantação do sistema de Gestão da Qualidade e certificação ISO 9001;
- Tirar dúvidas de colaboradores sobre procedimentos da gestão da qualidade;
- Auxílio na área de RH quanto aos processos operacionais da área.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Responde pela execução de processos ou de um conjunto de atividades da área. Contribui no alinhamento das demandas da equipe da área com a liderança. Contribui com a liderança no planejamento das atividades sob sua responsabilidade. Identifica e resolve problemas nos processos em que atua com autonomia. Atua com autonomia técnica nos processos e atividades pelas quais responde. Negocia prazos de suas entregas com a liderança. Orienta operacionalmente o trabalho de profissionais menos experientes ou com atuação operacional. Compreende o negócio e o impacto dos processos da área em áreas de interface. Relaciona-se interna e externamente, dialogando sobre assuntos de sua área de atuação para esclarecimento de dúvidas e alinhamento de demandas e atividades técnicas, com foco na troca de experiências e conhecimento. Consolida e estrutura informações técnicas da área, realiza análises e elabora relatórios. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nas suas atividades e processos da área.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

2.1.10 Cargo: Ouvidor(a)

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Ouvidor (a)	1423-40	Nov/2016
Reporta-se ao cargo	Diretor Presidente	Carreira Superior	Nível III
Trajectoria de Carreira	Relacionamento Técnico	Diretoria	Adm / Financeira
Área	Ouvidoria	Local/ Subsistema	Ouvidoria

Missão do Cargo

Garantir que todas as demandas recebidas pela ouvidoria da Unimed Cerrado e suas singulares filiadas sejam recebidas e atendidas a contento com o devido retorno ao usuário

Qualificações

Formação: Superior Cursando, recomendável: Superior completo

Curso: Direito, Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: Direito do consumidor, Regras de ouvidoria(RN 323/2013), Normativas da ANS e das Operadoras de Saúde, Hol de procedimentos e Manual de Intercâmbio Unimed

Outros Cursos: Recomendável certificação ABO

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas, informações ou elogios - interpretando-as e buscando soluções para cada caso;
 - Encaminhar aos departamentos envolvidos as solicitações para que possam solucioná-las;
 - Acompanhar as providências/prazos para as demandas;
 - Transmitir no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis a resposta conclusiva;
 - Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria, bem como as respostas apresentadas aos usuários;
 - Encaminhar semestralmente ou conforme necessário, a listagem das solicitações recebidas, bem como elaborar e divulgar relatórios semestrais;
 - Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas;
 - Sugerir as instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento do trabalho;
 - Acompanhar regulamentação das normativas da ANS;
-

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |
-

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Possui visão ampla dos processos e projetos da área e de seus impactos em outras áreas, projetos e negócios. Responde, sob orientação da liderança, pela condução de um conjunto de processos e/ou projetos de atendimento e relacionamento com públicos da cadeia de prestação de serviços, clientes e cooperados e pela orientação operacional e técnica dos profissionais da equipe. Elaborar pareceres técnicos com recomendações baseadas em conceitos e soluções observadas no mercado e em outras Unimed, apontando necessidades de correção/mudanças de rumo, atende solicitações complexas, fornece soluções e realiza negociações de impacto para a área. Orienta e resolve situações e problemas que ocorrem na área como um todo. Solicita auxílio a profissionais mais experientes ou especialistas diante de situações novas. Participa de projetos multidisciplinares. Contribui com a liderança no planejamento dos projetos e atividades da área, identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nos processos/projetos da área e verifica o cumprimento de normas e diretrizes técnicas. Relaciona-se interna e externamente para integração dos processos/projetos da área com demais iniciativas e práticas da Organização, com foco na troca de experiências e conhecimentos.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

2.1.11 - Cargo: Analista de Contas Médicas Nível I

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de Contas Médicas Nível I	4110-10	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Coordenador de Contas Médicas	Carreira Superior	Nível II
Trajetória de Carreira	Soluções Cooperativas Técnica	Nível de Complexidade	Diretoria
		Nível I	Adm / Financeira
Área	Contas Médicas	Local/ Subsistema	Contas Médicas

Missão do Cargo

Assegurar a correta análise de contas médicas recebidas pela cooperativa

Qualificações

Formação: Ensino Superior cursando, recomendável: Ensino Superior Completo

Curso: Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: : Informática básica(Internet, Word, Excel e digitação), Manual de Intercâmbio, tabelas e rol.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Analisar relatórios de cobrança de serviços prestados (intercâmbio), e verificar:
 - Valores cobrados;
 - Glosas de auditoria médica e de enfermagem;
- Alterar no sistema as diferenças e/ou divergências encontradas;
- Digitar relatório técnico e de auditoria;
- Imprimir relatório, anexar contas/documentos e passar para impressão;
- Receber as internações das singulares de pré- pagamento e passar para o enfermeiro auditor;
- Receber internações do enfermeiro auditor e fazer auditoria técnica nas mesmas;
- Imprimir relatório de internações e conferir de acordo com as tabelas dos hospitais;
- Imprimir os relatórios de pagamento das Unimed s norte goiano, goianésia, porangatu, vale são patricio com as discriminações de gastos em: laboratórios, clinicas, cooperados, hospitais e conferir de acordo com a tabela de cada singular;
- Fazer auditoria técnica das internações;
- Separar documentos locais e intercâmbio;
- Separar documentos de intercâmbio de acordo com prontuário;
- Fazer, quinzenalmente, relatórios de enfermagem, relatando tudo que foi glosado pela enfermeira de cada paciente e anexar ao prontuário;
- Fazer relatórios de internações para dr. Alvarenga;
- Conferir todos os documentos digitados ou importados com o relatório de pagamento, e encaminhar para coordenador;
- Conferir relatórios de faturamento no fim de cada mês;
- Devolver documentos de intercâmbio para as singulares;
- Auditar contas das empresas de custo operacional;
- Verificar as cobranças junto ao relatório de utilização e as guias o que estão sendo pagas e cobradas de acordo com as tabelas do Rol de procedimentos, seja intercâmbio ou local;
- Verificar contas auditadas se nas mesmas consta alguma cobrança incorreta, e fazer as devidas alterações;
- Enviar os documentos das empresas que exigem o documento original, e digito as guias em XML da empresa que solicitar;
- Enviar relatórios em Excel dos procedimentos realizados pelos beneficiários da empresa;
- Autorizar o fechamento da cobrança, ou seja, emissão de Fatura, boleto e demonstrativo de utilização;
- Fazer auditoria do pagamento dos prestadores das singulares, laboratórios, clinicas, hospitais e cooperados;
- Fazer as alterações devidas, digitar relatórios de glosas, digitar guias que não entraram no relatório, e ao final a cobrança das Unimed s de intercâmbio que foram realizados fora do local de abrangência.
- Conferir e corrigir documentos importados e digitados, comparando o original com o eletrônico;
- Verificar e avaliar as contas médicas de acordo com o Manual de Faturamento e devolver as que contiverem erros;

- Auxiliar na conferência e correção de relatórios para realizar o pagamento para os prestadores;
- Separar documentos digitados, conferidos e importados por códigos para arquivar.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza atividades de análise. Identifica e resolve situações com base em procedimentos pré-estabelecidos. Atua sob orientação de profissionais mais experientes em processos críticos. Segue padrões técnicos da área. Cumpre suas responsabilidades conforme os prazos acordados com a liderança. Compreende o impacto de suas atividades em outras atividades do processo e área. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Relaciona-se interna e externamente segundo orientações e acompanhamento de profissionais mais experientes ou liderança. Sistematiza e confere informações e gera análises relacionadas às suas atividades. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nas suas atividades.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

2.1.11 - Cargo: Analista de Câmara de Compensação Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de Câmara de Compensação Nível II	2521-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Coordenador de Câmara de Compensação	Carreira Superior	Nível III
Trajetória de Carreira	Soluções Cooperativas Técnica	Diretoria	Adm / Financeira
Área	Financeiro	Local/ Subsistema	Câmara de Compensação

Missão do Cargo

Garantir que todos os procedimentos de câmara de compensação da cooperativa sejam feitos de acordo com as melhores práticas de mercado, assegurando a integridade das informações financeiras

Qualificações

Formação: Superior Cursando
Curso: Administração ou Áreas afins
Conhecimentos Técnicos: : Informática básica(Internet, Word, Excel e digitação) e matemática financeira
Outros Cursos:
Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Fazer conferência do protocolo das notas fiscais de débito e devolver protocolo;
- Lançar e arquivar notas de débito dos serviços prestados (Fatura), Nota débito e crédito (NDC), Devoluções das faturas

de crédito das singulares;

- Efetivar faturas de crédito da Câmara Nacional;
- Receber cobrança de outras Unimed e encaminhar para singulares em forma de débito;
- Fazer serviço de postagem dos documentos da CCN;
- Participar do encontro de contas em nome da Federação via email;
- Fazer relatório de débitos e créditos no Excel;
- Gerar cobrança para contas a pagar em caso de débito no encontro de contas;
- Conferir pagamento de créditos com contas a receber;
- Conferir protocolo das notas fiscais de Crédito e devolvê-lo;
- Negociar faturas a pagar e a receber, mediante encontro de contas ou solicitações de pagamentos, ou através de boletos;
- Efetivar os PTUs referentes a faturas que não possuem material e medicamentos de todas as Unimed, analisando para qual de nossas singulares correspondem, havendo irregularidades fazer a devolução das faturas;
- Gerar e lançar notas de débitos créditos que o contas médicas nos repassam, fazer devoluções de documentos que os mesmos não acatam por diversos motivos;
- Fazer conferência de relatório de fechamento de câmara de todas as nossas federadas que são fechadas quinzenalmente;
- Baixar encontros de contas e lançar na câmara correspondente ao pagamento;
- Identificar em extratos bancários quais faturas ou NDCs foram pagas;
- Arquivo de relatórios referente fechamento da câmara;
- Passar pagamento de encontro de contas, faturas, boletos, NDCs ou solicitações de pagamentos para o setor de contas a pagar;
- Lançar e efetivar NDCs e faturas de nossas federadas para outras Unimed;

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Responde pela execução de processos ou de um conjunto de atividades da área. Contribui no alinhamento das demandas da equipe da área com a liderança. Contribui com a liderança no planejamento das atividades sob sua responsabilidade. Identifica e resolve problemas nos processos em que atua com autonomia. Atua com autonomia técnica nos processos e atividades pelas quais responde. Negocia prazos de suas entregas com a liderança. Orienta operacionalmente o trabalho de profissionais menos experientes ou com atuação operacional. Compreende o negócio e o impacto dos processos da área em áreas de interface. Relaciona-se interna e externamente, dialogando sobre assuntos de sua área de atuação para esclarecimento de dúvidas e alinhamento de demandas e atividades técnicas, com foco na troca de experiências e conhecimento. Consolida e estrutura informações técnicas da área, realiza análises e elabora relatórios. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nas suas atividades e processos da área.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

2.1.12 - Cargo: Analista Financeiro Nível I

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	Analista Financeiro Nível I	CBO	Data da Revisão
			2521-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Coordenador Financeiro		Carreira Superior	Nível II
Trajatória de Carreira	Soluções Cooperativas Técnicas	Nível de Complexidade	Diretoria	Adm / Financeiro
		Nível I		
Área	Financeiro		Local/ Subsistema	Financeiro

Missão do Cargo

Garantir a adimplência do maior número possível de contratos, negociar dividas vencidas sem expectativa de recebimento, produzir documentação para facilitar a cobrança judicial, auxiliar no mecanismo de autorização de atendimento eletivo em razão de cobranças vencidas, suporte ao coordenador financeiro no levantamento de previsão de recebimentos.

Qualificações

Formação: Superior Cursando

Curso: Administração e áreas afins

Conhecimentos Técnicos: Pacote Office((Word, Excel Avançado, internet), Sistemas de Gestão Pirâmide e Infomed, técnicas de cobrança e atendimento a clientes.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Baixa e conferência de arquivo de retorno títulos recebidos/ carteira de cobrança (BB);
- Atualizar planilha de recebimentos pessoa física e jurídica;
- Analise para liberação ou negativa (Call Center) de atendimento em virtude de atrasos/pagamento dos contratos;
- Prorrogação de títulos /Infomed ;
- Emissão de 2º vias de faturas e boletos;
- Contato de cobrança para negociação de débitos;
- Emissão de cartas de cobrança a partir do 30º e 50º dia de atraso;
- Baixa manual de títulos negociados e recebidos/ Infomed,
- Inclusão e exclusão de pendências no Serasa;
- Emissão de extratos de utilização quando solicitado pelo contratante;
- Acompanhamento de planilha de Ressarcimento ao SUS (Faturamento/recebimento/total em aberto);
- Suspensão de contratos motivada por inadimplência;
- Reversão de venda a pedido cadastro/faturamento;
- Cancelamento de venda motivada por cobrança indevida ou falha no processo de faturamento;
- Lançamento de descontos a pedido do cadastro/faturamento/ coordenação/gerencias;
- Cancelamento de descontos lançados indevidamente;
- Cancelamento de contratos PF pela regra de inadimplência;
- Acompanhamento dos recebimentos dos contratos dos demitidos PJ;
- Emissão de declaração de IR retido para os contratantes que solicitarem;
- Providenciar documentação necessária de dividas em aberto sem expectativa de recebimento para cobrança judicial.
- Conferir malotes, Docs e Teds devolvidos e autenticação de títulos pagos

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza atividades de análise. Identifica e resolve situações com base em procedimentos pré-estabelecidos. Atua sob orientação de profissionais mais experientes em processos críticos. Segue padrões técnicos da área. Cumpre suas responsabilidades conforme os prazos acordados com a liderança. Compreende o impacto de suas atividades em outras atividades do processo e área. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Relaciona-se interna e externamente segundo

orientações e acompanhamento de profissionais mais experientes ou liderança. Sistematiza e confere informações e gera análises relacionadas às suas atividades. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nas suas atividades.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

2.1.13 - Cargo: Analista de Cadastro Nível I

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de Cadastro Nível I	2521-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Gerente de Mercado	Nível II		
Trajectoria de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Soluções Cooperativas Técnica	Nível I	Mercado	
Area	Local/ Subsistema	Cadastro	
Cadastro			

Missão do Cargo

Garantir que todas as informações cadastrais de novos clientes e beneficiários sejam devidamente recebidas, analisadas e cadastradas pela cooperativa e auxiliar para a perfeita gestão do plano de saúde.

Qualificações

Formação: Superior Cursando

Curso: Administração ou Áreas afins

Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel, internet), regulamentações da ANS e suas exigências

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Receber, conferir e processar as movimentações (inclusões, exclusões, 2ª via de carteira) dos beneficiários;
- Responder pela movimentação das Caixas de Assistência;
- Receber, conferir, protocolar e enviar os cartões aos beneficiários;
- Notificar as Empresas contratantes quanto a atualização dos dados cadastrais (CPF, RG, Comprovante de endereço);
- Enviar e controlar os arquivos do benefício de remoção das Singulares: Cerrado, Anápolis, Araguaína, Morrinhos, Jataí, Mineiros e Vale do Corumbá;
- Atualizar mensalmente o sistema CADU com o número de beneficiários e funcionários da Unimed Cerrado e cooperados das Prestadoras;
- Gerar relatório mensal quanto ao controle de beneficiários e cooperados das Singulares;
- Gerar relatório mensal e trimestral sobre o acompanhamento do Ranking das Unimeds;
- Oferecer suporte às empresas contratantes, atuando como facilitador na relação Empresa x Unimed Cerrado;
- Apoiar na renovação e regularização dos contratos;
- Auxiliar no processo de renovação e reajuste dos contratos;
- Responder pelo controle dos contratos arquivados;
- Manter e organizar o arquivo físico de documentos dos beneficiários/ contratos;
- Responder pelo envio e recebimento de documentos do departamento para o Arquivo OFF;
- *Scanear* as minutas contratuais e disponibilizar para acesso no servidor;
- Auxiliar a Coordenação;

Competências

<input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação	<input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento	<input type="checkbox"/> Negociação	<input type="checkbox"/> Foco em Segurança
<input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicação	<input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica	<input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas
<input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados	<input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional	<input type="checkbox"/> Atuação Estratégica	<input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade
<input type="checkbox"/> Melhoria Contínua			

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza atividades de análise. Identifica e resolve situações com base em procedimentos pré-estabelecidos. Atua sob orientação de profissionais mais experientes em processos críticos. Segue padrões técnicos da área. Cumpre suas responsabilidades conforme os prazos acordados com a liderança. Compreende o impacto de suas atividades em outras atividades do processo e área. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Relaciona-se interna e externamente segundo orientações e acompanhamento de profissionais mais experientes ou liderança. Sistematiza e confere informações e gera análises relacionadas às suas atividades. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nas suas atividades.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

2.1.14 - Cargo: Analista de Pessoal Nível I

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de Pessoal Nível I	2521-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Gerente de Recursos Humanos	Nível II		
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Soluções Cooperativas Técnica	Nível I	Adm / Financeira	
Área	Local/ Subsistema	Departamento Pessoal	
Recursos Humanos			

Missão do Cargo

Garantir que todas as rotinas de departamento pessoal sejam executadas dentro do solicitado pela cooperativa, assegurando o cumprimento da legislação vigente e das normas e regras da cooperativa

Qualificações

Formação: Ensino Superior Cursando, recomendável Superior Completo
Curso: Administração ou áreas afins
Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel e Internet), RAIS, CAGED, E SOCIAL e Legislação Trabalhista.
Outros Cursos:
Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Fazer admissão de funcionários:
 - Conferir documentos, Fazer registro em carteira, Emitir contrato de experiência, Fazer inclusão no pacote de benefícios;
- Fazer demissão de funcionários;
- Controlar e Emitir aviso e recibo de férias de funcionários, assim como de providenciar o seu pagamento junto ao

departamento financeiro;

- Controlar e providenciar pagamento do 13º salário;
- Confeccionar e emitir folha mensal de pagamento;
- Emitir e controlar Vale transporte e demais benefícios oferecidos pela empresa;
- Calcular e emitir Guias de FGTS, INSS e obrigações acessórias;
- Repassar CAGED diariamente para Ministério do Trabalho;
- Repassar RAIS, anualmente, para Ministério do Trabalho;
- Calcular e emitir guias de IRRF / PIS referentes à folha de pagamento;
- Controlar Exames Admissionais, Periódicos e Demissionais;
- Cadastrar funcionários na Folha de Ponto e controlar sua frequência;
- Fazer controle do banco de horas;
- Controlar Atestados, Folgas e Faltas dos funcionários;
- Fazer Relatórios Diversos relacionados a funcionários;
- Fazer pedido de vale transporte e demais benefícios oferecidos pela empresa;
- Entregar mensalmente aos funcionários recibos de pagamentos;
- Abrir Conta Salário para funcionários admitidos, após o período de experiência;
- Homologar Rescisão no Sindicato;
- Incluir e excluir funcionários nos planos de saúde e odontológico;
- Passar guias de pagamentos de benefícios para contas a pagar;
- Tirar dúvidas de colaboradores em relação a proventos e descontos;
- Arquivar documentos;
- Separar documentos para auditoria.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza atividades de análise. Identifica e resolve situações com base em procedimentos pré-estabelecidos. Atua sob orientação de profissionais mais experientes em processos críticos. Segue padrões técnicos da área. Cumpre suas responsabilidades conforme os prazos acordados com a liderança. Compreende o impacto de suas atividades em outras atividades do processo e área. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Relaciona-se interna e externamente segundo orientações e acompanhamento de profissionais mais experientes ou liderança. Sistematiza e confere informações e gera análises relacionadas às suas atividades. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nas suas atividades.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

F5.00

V01

2.1.15 - Cargo: Analista de TI Desenvolvimento e Suporte Nível I

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de TI Desenvolvimento e Suporte Nível II	2124-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior	Nível II	
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	

Soluções Corporativas Técnica	Nível I	Adm / Financeira
Area	Tecnologia da Informação	Local/ Subsistema Desenvolvimento e Suporte

Missão do Cargo

Garantir que todas as ações demandadas junto à área de Tecnologia da Informação, sejam atendidas conforme o padrão de qualidade da Unimed Cerrado, aplicando sempre que possível as melhores práticas, respeitando os prazos de entrega bem como as diretrizes do Sistema Nacional Unimed e a Agência Reguladora.

Qualificações

Formação: Ensino Superior Cursando, recomendável: Ensino Superior Completo

Curso: Tecnologia da Informação e afins

Conhecimentos Técnicos: Lógica de programação / SQL / Pacote Office

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Desenvolver relatórios conforme solicitado;
- Dar suporte ao usuário (estação de trabalho);
- Fazer manutenção do site;
- Desenvolvimento de Hotsite.
- Atualização do sistema Pirâmide
- Suporte em máquinas;
- Suporte a tecnológico aos colaboradores;
- Manutenção de máquinas;
- Elaboração de relatórios específicos solicitados por outros departamentos (via SQL);
- Manutenção no Portal Unimed.
- Exportação de cobrança para sistema Financeiro/Contábil (Pirâmide);
- Exportação da Produção Médica para sistema Financeiro/Contábil (Pirâmide);
- Manipulação de dados dentro do sistema;

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Atua sob orientação de profissionais mais experientes em processos críticos, cumpre suas responsabilidades conforme os prazos acordados com a liderança. Compreende o impacto de suas atividades em outras atividades do processo e da área. Segue padrões técnicos da área, sistematiza e confere informações, gera análises e interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Identifica oportunidades, sugere aprimoramentos e resolve situações com base em procedimentos preestabelecidos. Relaciona-se interna e externamente segundo orientações e acompanhamento de profissionais mais experientes ou liderança.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

2.2. Soluções Corporativas Operacional

Soluções Corporativas - Operacional

Propósito e principais entregas:

Soluções Corporativas	Definição	Responde pela estruturação e análise de informações e implementação de soluções corporativas para viabilizar e aprimorar processos internos e subsidiar a tomada de decisão.
Operacional	Principais Entregas	<ul style="list-style-type: none">• Suporte ao cliente interno e externo;• Operacionalização de atividades diversas e estruturadas da organização.
Assistente II	Exemplo Áreas/Cargo	Assistentes e Auxiliares de toda a organização.
Assistente I		
Auxiliar		

2.2.1 - Cargo: Assistente de Serviços Internos Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Assistente de Serviços Internos	4110-10	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Coordenador de Serviços Internos	Carreira Superior	Soluções Corporativas Técnica Nível I
Trajectoria de Carreira	Soluções Cooperativas Operacional	Nível de Complexidade	Assistente II
Area	Administrativa	Diretoria	Adm / Financeira
		Local/ Subsistema	Serviços Internos

Missão do Cargo

Garantir que os serviços de logística sejam executados de acordo com as melhores práticas de mercado, assegurando a integridade dos bens e correspondências que chegam à cooperativa

Qualificações

Formação: Ensino Médio Completo, recomendável Superior Cursando
Curso: Ensino Médio e afins.
Conhecimentos Técnicos: Informática((Word, Excel e Internet) e Digitação
Outros Cursos:
Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Entregar documentos que chegam via malote, correio para colaboradores e diretoria;
- Fazer protocolo de documentos para câmara no Excel;
- Separar e entregar materiais quando solicitado em cada departamento;
- Controlar o estoque diariamente;
- Controlar material para impressora;
- Controlar material de manutenção;
- Receber material de compra;
- Auxiliar no processo de cotação de mercadorias/serviços e efetuar a compra quando solicitado;
- Lançar notas fiscais de entrada no sistema pirâmide - Financeiro;
- Lançar novos produtos no sistema pirâmide;
- Fazer contabilização do estoque, Mensalmente, ou quando fizer necessário.
- Fazer serviço de banco quando se fizer necessário.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Atua no suporte geral às atividades da área. Atua com autonomia. Cumpre instruções e prazos definidos para suas atividades. Compreende a relação de suas atividades com outras atividades da área. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Organiza e controla documentos da área, sistematiza informações e encaminha aos responsáveis pela elaboração de relatórios.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

2.2.2 - Cargo: Assistente de Contas Médicas Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Assistente de Contas Médicas Nível II	4110-10	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Coordenador de Contas Médicas	Carreira Superior	Soluções Corporativas Técnica Nível I
Trajectoria de Carreira	Soluções Cooperativas Operacional	Nível de Complexidade	Nível II
Area	Contas Médicas	Local/ Subsistema	Adm / Financeira
			Contas Médicas

Missão do Cargo

Garantir que a análise das contas médicas da cooperativa seja feita de acordo com as normas e regras vigentes

Qualificações

Formação: Ensino Superior Cursando

Curso: Administração e áreas afins

Conhecimentos Técnicos: Informática básica (Internet, Word, Excel e digitação), Manual de Intercâmbio, tabelas e rol.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Analisar relatórios de cobrança de serviços prestados (intercâmbio), e verificar:
 - Valores cobrados;
 - Glosas de auditoria médica e de enfermagem;
- Alterar no sistema as diferenças e/ou divergências encontradas;
- Digitar relatório técnico e de auditoria;
- Imprimir relatório, anexar contas/documentos e passar para impressão;
- Receber as internações das singulares de pré- pagamento e passar para o enfermeiro auditor;
- Receber internações do enfermeiro auditor e fazer auditoria técnica nas mesmas;
- Imprimir relatório de internações e conferir de acordo com as tabelas dos hospitais;
- Imprimir os relatórios de pagamento das Unimed s norte goiano, goianésia, porangatu, vale são patricio com as discriminações de gastos em: laboratórios, clinicas, cooperados, hospitais e conferir de acordo com a tabela de cada singular;
- Conferir todos os documentos digitados ou importados com o relatório de pagamento, e encaminhar para coordenador;
- Conferir relatórios de faturamento no fim de cada mês;
- Devolver documentos de intercâmbio para as singulares;
- Auditar contas das empresas de custo operacional;
- Verificar as cobranças junto ao relatório de utilização e as guias o que estão sendo pagas e cobradas de acordo com as tabelas do Rol de procedimentos, seja intercâmbio ou local;
- Verificar contas auditadas se nas mesmas consta alguma cobrança incorreta, e fazer as devidas alterações;
- Enviar os documentos das empresas que exigem o documento original, e digito as guias em XML da empresa que solicitar;
- Enviar relatórios em Excel dos procedimentos realizados pelos beneficiários da empresa;
- Autorizar o fechamento da cobrança, ou seja, emissão de Fatura, boleto e demonstrativo de utilização;
- Fazer auditoria do pagamento dos prestadores das singulares, laboratórios, clinicas, hospitais e cooperados;
- Fazer as alterações devidas, digitar relatórios de glosas, digitar guias que não entraram no relatório, e ao final a cobrança das Unimed s de intercâmbio que foram realizados fora do local de abrangência;
- Conferir e corrigir documentos importados e digitados, comparando o original com o eletrônico;
- Verificar e avaliar as contas médicas de acordo com o Manual de Faturamento e devolver as que contiverem erros;
- Auxiliar na conferência e correção de relatórios para realizar o pagamento para os prestadores;
- Separar documentos digitados, conferidos e importados por códigos para arquivar.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistemática | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Atua no suporte geral às atividades da área. Atua com autonomia. Cumpre instruções e prazos definidos para suas atividades. Compreende a relação de suas atividades com outras atividades da área. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Organiza e controla documentos da área, sistematiza informações e encaminha aos responsáveis pela elaboração de relatórios.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

2.2.3 - Cargo: Assistente de Câmara de Compensação Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Assistente de Câmara de Compensação Nível II	4110-10	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Coordenador de Câmara de Compensação	Carreira Superior	Soluções Cooperativas Técnica Nível II
Trajetória de Carreira	Soluções Cooperativa Operacional	Nível de Complexidade	Assistente II
Area	Financeiro	Diretoria	Adm / Financeira
		Local/ Subsistema	Câmara de Compensação

Missão do Cargo

Garantir que os procedimentos da Câmara de Compensação sejam realizados de acordo com as regras e normas vigentes

Qualificações

Formação: Superior Cursando
Curso: Administração e afins
Conhecimentos Técnicos: Informática Intermediária
Outros Cursos:
Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Lançamentos das NDCs de Débitos;
- Efetivação de Arquivos PTUs de Débitos;
- Lançamentos de Faturas de Débitos;
- Análise de Aviso;
- Lançamento de Aviso de Glosa;
- Baixa nas faturas recebidas;
- Negociação das faturas vencidas a receber;
- Negociação de Encontro de contas;

- Identificação dos depósitos;
- Baixa dos depósitos;
- Baixas de créditos da CCN;
- Lançamento de créditos na Planilha de controle do Banco do Brasil;
- Planilha do financeiro da CCN;

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistemática | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Atua no suporte geral às atividades da área. Atua com autonomia. Cumpre instruções e prazos definidos para suas atividades. Compreende a relação de suas atividades com outras atividades da área. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Organiza e controla documentos da área, sistematiza informações e encaminha aos responsáveis pela elaboração de relatórios.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

2.2.4 - Cargo: Assistente Financeiro Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Assistente Financeiro Nível II		Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Coordenador Financeiro	Carreira Superior	Soluções Corporativas Técnica Nível I
Trajectoria de Carreira	Soluções Corporativas Técnicas	Nível de Complexidade	Nível II
Área	Financeiro	Diretoria	Adm / Financeiro
		Local/ Subsistema	Financeiro

Missão do Cargo

Garantir que a geração e recebimento de todos os títulos para as singulares e outros fornecedores, registrar os recebimentos de carteira de cobrança dos contratos da Unimed Cerrado, cobrar títulos emitidos e não recebidos.

Qualificações

Formação: Superior Cursando
Curso: Administração e áreas afins
Conhecimentos Técnicos: Pacote Office((Word, Excel Avançado, internet), Sistemas de Gestão Pirâmide e Infomed, técnicas de cobrança e atendimento a clientes.
Outros Cursos:
Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Inclusão manual de extratos do BB, CEF no pirâmide;
- Baixa e conferência de arquivo de retorno títulos recebidos/ carteira de cobrança (BB);

- Registro de arquivo de retorno no Sistema de Gestão Infomed;
- Emissão de extratos e identificação de créditos recebidos cobrança e câmara;
- Registrar arquivo de retorno no Pirâmide;
- Identificar títulos de cobrança (contratos) não baixados automaticamente e registrar recebimento manual Pirâmide;
- Lançar e receber títulos/faturas recebidas da câmara BB e Sicoob;
- Conciliar extrato BB e Sicoob;
- Gerar boletos (Sicoob) para recuperação de despesas ou outras receitas;
- Acompanhar e cobrar os boletos gerados e não recebidos das singulares;
- Gerar Fechamento do encontro de contas CCN quinzenal;
- Inclusão manual de extratos do BB, CEF no pirâmide;
- Inclusão de propostas câmara a pagar;
- Geração de borderôs de títulos a pagar da câmara nacional;
- Auxílio e suporte nas atividades de cobrança;

Competências

<input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação	<input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento	<input type="checkbox"/> Negociação	<input type="checkbox"/> Foco em Segurança
<input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicação	<input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica	<input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas
<input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados	<input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional	<input type="checkbox"/> Atuação Estratégica	<input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade
<input type="checkbox"/> Melhoria Contínua			

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Atua no suporte geral às atividades da área. Atua com autonomia. Cumpre instruções e prazos definidos para suas atividades. Compreende a relação de suas atividades com outras atividades da área. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Organiza e controla documentos da área, sistematiza informações e encaminha aos responsáveis pela elaboração de relatórios.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

1

2.2.5 - Cargo: Assistente de Relacionamento com a Rede Credenciada Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Assistente de Relacionamento com a Rede Credenciada Nível II	4110-10	Abril / 2015
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior	Técnico I	
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Soluções Corporativas	Nível II	Administrativa/Financeira	
Área	Local/ Subsistema	Rede Credenciada	
	Rede Credenciada		

Missão do Cargo

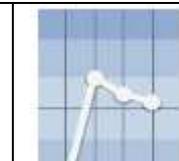
Garantir que o relacionamento e o credenciamento dos prestadores e cooperados seja feito de acordo com as regras estabelecidas pela cooperativa, assegurando a qualidade na manutenção e atualização das informações.

Qualificações

Formação: Superior Cursando

Curso: Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel, internet), regulamentações da ANS e suas exigências, sistema Unimed



Outros Cursos:
 Informações adicionais:

--

Descrição das Atividades

- Receber, conferir e processar as documentações para atualizações (inclusão, exclusão, extensão e alteração) na rede de prestadores e cooperados;
- Receber e conferir as documentações para adesão de novos prestadores;
- Confeccionar contrato de prestadores de serviço;
- Realizar processo de confecção de contrato até a implantação do novo prestador de serviço;
- Atualizar dispositivo da Unimed do Brasil com envio de contratos de novos prestadores;
- Enviar mensalmente o arquivo PTU A 400 e A 450 para Unimed do Brasil;
- Atualizar relatório de utilização da biometria na rede de prestadores;
- Auxiliar na atualização do guia médico impresso;
- Oferecer suporte a rede credenciada (cooperados, prestadores) e aos escritórios de apoio;
- Auxiliar na renovação e regularização dos contratos de prestadores;
- Manter e organizar o arquivo físico de documentos e contratos;
- Acompanhar as mudanças quanto a rede credenciada frente às exigências da ANS;
- Subsidiar, quando necessário, os demais departamentos com informações da rede credenciada;
- Apoio a gerência;

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Compreende a relação de suas atividades com outras atividades da área. Atua com autonomia. Cumpre instruções e prazos definidos para suas atividades. Atua no suporte geral às atividades da área. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Organiza e controla documentos da área, sistematiza informações e encaminha aos responsáveis pela elaboração de relatórios.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

2.2.6 - Cargo: Assistente de TI Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Assistente de TI Nível II	4110-10	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Gerente de Tecnologia da Informação	Técnico Nível I		
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Soluções Cooperativas Operacional	Nível II	Adm / Financeira	
Area	Local/ Subsistema		
Tecnologia da Informação	Suporte e Manutenção		

Missão do Cargo

Garantir que todas as ações demandadas junto à área de Tecnologia da Informação, sejam atendidas conforme o padrão de qualidade da Unimed Cerrado, aplicando sempre que possível as melhores práticas, respeitando os prazos de entrega bem como as diretrizes do Sistema Nacional Unimed e a Agência Reguladora.

Qualificações

Formação: Desejável Superior Cursando

Curso: Tecnologia da Informação e afins

Conhecimentos Técnicos: Linguagem de Programação Web (PHP, Java, Action Script, entre outras), Pacote Office.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Manipulação de dados dentro do sistema;
- Correção de dados dentro do sistema;
- Suporte ao Usuário Pirâmide;
- Suporte em máquinas, equipamentos e rede;
- Suporte a tecnológico aos colaboradores;
- Manutenção de máquinas;
- Elaboração de relatórios específicos solicitados por outros departamentos (via SQL);
- Alteração de dados (via SQL);
- Cotação de Produtos, Equipamentos e Serviços de Informática quando necessário;
- Exportação e envio de arquivos XML às empresas contratantes
- Suporte ao prestador e ao atendimento no sistema SAW.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Compreende a relação de suas atividades com outras atividades da área. Atua com autonomia, cumprindo instruções e prazos definidos para suas atividades. Dá suporte geral às atividades, organiza e controla documentos da área, sistematiza informações e encaminha aos responsáveis pela elaboração de relatórios. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

2.2.7 - Cargo: Assistente de Relacionamento com a Rede Credenciada Nível I

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Assistente de Relacionamento com a Rede Credenciada Nível I	4110-10	Abril / 2015
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Gerente de Mercado	II		
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Soluções Corporativas	Nível I	Administrativa/Financeira	

Área	Rede Credenciada	Local/ Subsistema	Rede Credenciada
------	------------------	-------------------	------------------

Missão do Cargo

Garantir que o relacionamento e o credenciamento dos prestadores e cooperados seja feito de acordo com as regras estabelecidas pela cooperativa, assegurando a qualidade na manutenção e atualização das informações.

Qualificações

Formação: Ensino Médio Completo, recomendável: Ensino Superior Cursando

Curso: Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel, internet), regulamentações da ANS e suas exigências, sistema Unimed

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Receber, conferir e processar as documentações para atualizações (inclusão, exclusão, extensão e alteração) na rede de prestadores e cooperados;
- Receber e conferir as documentações para adesão de novos prestadores;
- Confeccionar contrato de prestadores de serviço;
- Realizar processo de confecção de contrato até a implantação do novo prestador de serviço;
- Atualizar dispositivo da Unimed do Brasil com envio de contratos de novos prestadores;
- Enviar mensalmente o arquivo PTU A 400 e A 450 para Unimed do Brasil;
- Atualizar relatório de utilização da biometria na rede de prestadores;
- Auxiliar na atualização do guia médico impresso;
- Oferecer suporte a rede credenciada (cooperados, prestadores) e aos escritórios de apoio;
- Auxiliar na renovação e regularização dos contratos de prestadores;
- Manter e organizar o arquivo físico de documentos e contratos;
- Acompanhar as mudanças quanto a rede credenciada frente às exigências da ANS;
- Subsidiar, quando necessário, os demais departamentos com informações da rede credenciada;
- Apoio a gerência;

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Compreende a relação de suas atividades com outras atividades da área. Atua com autonomia. Cumpre instruções e prazos definidos para suas atividades. Atua no suporte geral às atividades da área. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Organiza e controla documentos da área, sistematiza informações e encaminha aos responsáveis pela elaboração de relatórios.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

2.2.8 - Cargo: Assistente de Contas Médicas Nível I

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Assistente de Contas Médicas Nível I	4110-10	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Coordenador de Contas Médicas	Carreira Superior	Nível II
Trajeto de Carreira	Soluções Cooperativas Operacional	Nível de Complexidade	Diretoria
		Nível I	Adm / Financeira
Área	Contas Médicas	Local/ Subsistema	Contas Médicas

Missão do Cargo

Garantir que os processos sejam cumpridos de acordo com as normas e regras vigentes

Qualificações

Formação: Ensino Médio Completo, recomendável: Ensino Superior Cursando

Curso: Ensino Médio e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática básica(Internet, Word, Excel e digitação), Manual de Intercâmbio, tabelas, rol e no sistema

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Fazer atendimento via SAW:
 - Auditar guias de intercâmbio no sistema SAW;
 - Fazer a liberação no sistema até onde tem autonomia, de acordo com Manual de Faturamento;
 - Encaminhar guias solicitadas de Custo Operacional para empresa, Recber retorno e dar baixa no sistema;
 - Fazer relatórios de processos de beneficiários solicitando autorizações, e encaminhar para médico auditor;
 - Providenciar documentos que o médico auditor solicitar e inserir mudanças no sistema;
 - Acompanhar processo de autorização pelo SAW e cobrar pendências;
 - Dar baixa no sistema quando da finalização do processo;
- Recepção de contas das singulares (Norte Goiano, Goianésia, Porangatu e Vale do são Patrício);
- Triagem de contas;
- Separar documentos locais e intercâmbio;
- Separa documentos de intercâmbio de acordo com prontuário;
- Abastecer os respectivos setores;
- Relacionamento com o prestador de serviço;
- Digitar guias da Coopanest e Bom Sucesso (anestesia), quando solicitado;
- Arquivar documentos.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza atividades rotineiras e operacionais, de suporte geral à área. Atua sob supervisão. Cumpre padrões, instruções e prazos detalhados. Entende a relação de suas atividades com outras atividades do processo em que se insere. Interage com outros colaboradores para troca de informações. Organiza informações, materiais e documentos da área. Solicita orientações detalhadas

e específicas.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

2.2.9 - Cargo: Auxiliar de Autorização Nível I

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Auxiliar de Autorização Nível I	4110-10	Jun / 2015
Reporta-se ao cargo	Coordenador de Auditoria de Enfermagem	Carreira Superior	Assistente Nível I
Trajatória de Carreira	Soluções Corporativas Operacional	Nível de Complexidade	Diretoria
	Auxiliar		Adm / Financeira
Área	Auditoria de Enfermagem	Local/ Subsistema	Autorização

Missão do Cargo

Garantir que os processos de autorização via SAW sejam cumpridos de acordo com as normas e regras vigentes

Qualificações

Formação: Ensino Médio Completo

Curso: Ensino Médio e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática básica(Internet, Word, Excel e digitação), Manual de Intercâmbio, tabelas, rol e no sistema

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Atender beneficiário presencial solicitando autorização:
 - Solicitar autorização do procedimento no sistema;
 - Em caso de internação, tirar cópia para encaminhar para solicitante;
 - Em caso de autorização, entregar guia para beneficiário;
 - Em caso de negativa, tirar cópia da guia e solicitar telefone do beneficiário, e quando tiver a autorização, encaminhar para prestador e avisar beneficiário;
- Fazer atendimento via SAW:
 - Auditar guias de intercâmbio no sistema SAW;
 - Fazer a liberação no sistema até onde tem autonomia, de acordo com Manual de Faturamento;
 - Encaminhar guias solicitadas de Custo Operacional para empresa, receber retorno e dar baixa no sistema;
 - Fazer relatórios de processos de beneficiários solicitando autorizações, e encaminhar para médico auditor;
 - Providenciar documentos que o médico auditor solicitar e inserir mudanças no sistema;
 - Acompanhar processos de autorização pelo SAW e cobrar pendências;
 - Dar baixa no sistema quando da finalização do processo;
- Comunicar e enviar arquivos via chat de intercâmbio nacional para Unimed Executoras;
- Retransmitir autorizações liberadas para prestadores em outras Unimed;
- Cobrar de outras Unimed a liberação de procedimentos para beneficiários da Unimed Cerrado.

Competências

<input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação	<input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento	<input type="checkbox"/> Negociação	<input type="checkbox"/> Foco em Segurança
<input checked="" type="checkbox"/> Comunicação	<input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica	<input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas	

- Foco no Cliente Inteligência Emocional Atuação Estratégica Assumir Responsabilidade
 Foco nos Resultados
 Melhoria Contínua

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza tarefas pré definidas e operacionais de apoio logístico/ de organização à área/Organização. Atua sob supervisão. Cumpre padrões, instruções e prazos detalhados. Entende a importância de suas tarefas para benefício dos colegas. Interage com outros colaboradores para troca de informações, quando solicitado. Organiza materiais e documentos da área. Solicita orientações detalhadas e específicas.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

2.2.10 - Cargo: Auxiliar de Contas Médicas

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Auxiliar de Contas Médicas	4110-10	Jun / 2015
Reporta-se ao cargo	Coordenador de Contas Médicas	Carreira Superior	Assistente Nível I
Trajetória de Carreira	Soluções Cooperativas Operacional	Nível de Complexidade	Diretoria
		Auxiliar	Adm / Financeira
Area	Contas Médicas	Local/ Subsistema	Contas Médicas

Missão do Cargo

Garantir que os processos sejam cumpridos de acordo com as normas e regras vigentes

Qualificações

Formação: Ensino Médio Completo, desejável: Graduação cursando.

Curso: Ensino Médio e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática básica(Internet, Word, Excel e digitação), Manual de Intercâmbio, tabelas, rol e no sistema

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Recepção de contas das singulares (Norte Goiano, Goianésia, Porangatu e Vale do São Patrício);
- Triagem de contas;
- Separar documentos locais e intercâmbio;
- Separa documentos de intercâmbio de acordo com prontuário;
- Abastecer os respectivos setores;
- Relacionamento com o prestador de serviço;
- Auxiliar os demais departamentos em suas atividades sempre que necessário;
- Arquivar documentos.

Competências

<input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação	<input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento	<input type="checkbox"/> Negociação	<input type="checkbox"/> Foco em Segurança
<input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicação	<input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica	<input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas
<input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados	<input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional	<input type="checkbox"/> Atuação Estratégica	<input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade
<input type="checkbox"/> Melhoria Contínua			

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza tarefas pré definidas e operacionais de apoio logístico/ de organização à área/Organização. Atua sob supervisão. Cumpre padrões, instruções e prazos detalhados. Entende a importância de suas tarefas para benefício dos colegas. Interage com outros colaboradores para troca de informações, quando solicitado. Organiza materiais e documentos da área. Solicita orientações detalhadas e específicas.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

2.2.11 - Cargo: Auxiliar de Medicina Preventiva

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Auxiliar de Medicina Preventiva	3222-50	Jun / 2015
Reporta-se ao cargo	Coordenador de Medicina Preventiva	Carreira Superior	Assistente Nível I
Trajetória de Carreira	Soluções Cooperativas Operacional	Nível de Complexidade	Nível I
Area	Medicina Preventiva	Diretoria	Adm / Financeira
		Local/ Subsistema	Medicina Preventiva

Missão do Cargo

Garantir que os processos sejam cumpridos de acordo com as normas e regras vigentes

Qualificações

Formação: Ensino Técnico em Enfermagem completo
Curso: Ensino Técnico em enfermagem
Conhecimentos Técnicos: Informática básica(Internet, Word, Excel e digitação), Aferir pressão, Assistencial
Outros Cursos:
Informações adicionais: Registro no COREN GO



Descrição das Atividades

- Fazer o monitoramento dos programas de medicina preventiva;
- Auxiliar na elaboração de relatórios gerenciais;
- Participar de ações da área de medicina preventiva;
- Se necessário realizar visitas nas empresas participantes das campanhas para divulgação de projetos e acompanhamento de beneficiários;
- Fazer monitoramento do beneficiário;

- Auxiliar a coordenação no acompanhamento da sinistralidade da carteira da operadora;
- Auxiliar na elaboração de programas da área;
- Auxiliar os demais departamentos em suas atividades sempre que necessário;
- Arquivar documentos.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Realiza tarefas pré definidas e operacionais de apoio logístico/ de organização à área/Organização. Atua sob supervisão. Cumpre padrões, instruções e prazos detalhados. Entende a importância de suas tarefas para benefício dos colegas. Interage com outros colaboradores para troca de informações, quando solicitado. Organiza materiais e documentos da área. Solicita orientações detalhadas e específicas.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

3. Imagem Institucional

Imagem Institucional

Propósito e principais entregas:

Imagem Institucional	Definição	Responde pelo posicionamento mercadológico, incluindo o fortalecimento, o desenvolvimento e a preservação da marca Unimed.
IV	Principais Entregas	<ul style="list-style-type: none">• Negociação;• Foco no público do segmento de saúde;• Preservação e fortalecimento da marca e do Sistema;• Fortalecimento do valor de produtos e serviços oferecidos pelo Sistema.
III		
II	Exemplo Áreas/Cargo	Marketing, Comunicação, Relações Institucionais, Eventos, Comercial e Vendas.
I		

3.1. Cargo: Analista de Eventos Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de Eventos Nível II	2521-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior	Nível III	
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Soluções Cooperativas Técnica	Nível II	Adm / Financeira	
Área	Local/ Subsistema	Eventos	
Recursos Humanos			

Missão do Cargo

Garantir que a organização de eventos, simposios, reuniões e treinamento dos colaboradores da cooperativa, assegurando seu correto planejamento, execução e acompanhamento.

Qualificações

Formação: Ensino Superior Completo, recomendável pós graduação na área
Curso: Administração / Recursos Humanos ou Afins
Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel, Internet, Power Point), Treinamento e Desenvolvimento, Legislação trabalhista e Organização de eventos.
Outros Cursos:
Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Organizar e dar suporte para a realização da AGO (Assembléia Geral Ordinária), anualmente;
- Organizar e dar suporte para a realização da AGE (Assembléia Geral Extraordinária), quando solicitado;
- Dar suporte para reunião do Conselho Fiscal;
- Organizar e dar suporte para as reuniões do Conselho Federativo;
- Dar suporte às pós-graduações oferecidas pela Federação em parceria com Universidades;
- Dar apoio para as reuniões dos Comitês Contábil, Jurídico e de RH;
- Dar apoio à realização dos Workshops de Auditoria Médica;
- Acompanhar calendário anual de treinamentos e eventos, oferecendo suporte e garantindo a participação dos colaboradores da Federação;
 - Organizar local;
 - Providenciar e recepcionar o palestrante/instrutor, se responsabilizando pela logística do seu deslocamento e hospedagem;
 - Organizar lanche, café e água;
 - Providenciar material didático, lista de presença, avaliação do curso e certificado;
 - Tabular avaliação dos cursos;
 - Inserir dados no sistema;
- Oferecer apoio logístico ao pessoal que vem do interior para os cursos da Federação;
- Providenciar a ida de colaboradores para cursos externos - Reserva de hotel, emissão de passagens, entre outros;
- Receber técnicos que prestam assessoria para a Federação nas áreas de TI, jurídica, entre outras, garantindo sua estadia e deslocamento;
- Auxiliar a gerência geral na organização de todos os eventos federativos, como: Encontros Regionais, Encontro anual das Secretárias, Festa anual de confraternização da Federação, Festa anual de confraternização dos colaboradores, SUECO, quando este é realizado pela Federação;

Competências

<input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação	<input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento	<input type="checkbox"/> Negociação	<input type="checkbox"/> Foco em Segurança
<input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicação	<input type="checkbox"/> Atuação Sistemica	<input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas
<input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados	<input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional	<input type="checkbox"/> Atuação Estratégica	<input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade

Melhoria Contínua

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Responde pela execução de processos ou de um conjunto de atividades da área. Contribui no alinhamento das demandas da equipe da área com a liderança. Contribui com a liderança no planejamento das atividades sob sua responsabilidade. Identifica e resolve problemas nos processos em que atua com autonomia. Atua com autonomia técnica nos processos e atividades pelas quais responde. Negocia prazos de suas entregas com a liderança. Orienta operacionalmente o trabalho de profissionais menos experientes ou com atuação operacional. Compreende o negócio e o impacto dos processos da área em áreas de interface. Relaciona-se interna e externamente, dialogando sobre assuntos de sua área de atuação para esclarecimento de dúvidas e alinhamento de demandas e atividades técnicas, com foco na troca de experiências e conhecimento. Consolida e estrutura informações técnicas da área, realiza análises e elabora relatórios. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nas suas atividades e processos da área.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

3.2. Cargo: Analista de Marketing Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de Marketing Nível I	1423-35	Ago / 2015
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Gerência de Mercado	Nível II		
Trajectoria de Carreira	Diretoria		
Imagem Institucional	Nível I	Mercado	
Area	Local/ Subsistema	Marketing	
Marketing			

Missão do Cargo

Garantir a preservação e fortalecimento da marca, produtos e serviços do sistema Unimed, incluindo o seu posicionamento mercadológico com foco no segmento de saúde. Identificar as necessidades do mercado, criando serviços para suprir as demandas. Manter a comunicação alinhada com o objetivo de marketing. Ter foco nos clientes externo e interno.

Qualificações

Formação: Superior Cursando
Curso: Comunicação Social, Marketing ou Áreas afins
Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel, internet)
Outros Cursos:
Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Auxiliar a cooperativa na implantação e manutenção do plano de comunicação e utilização da marca conforme diretrizes da Unimed do Brasil;
- Desenvolver pesquisa de mercado;
- Auxiliar na promoção do marketing institucional da cooperativa;
- Desenvolver plano de comunicação para manter a empresa cliente atualizada sobre o rol de procedimentos e outras novidades da empresa;
- Desenvolver plano de marketing e comunicação integrada;

- Desenvolver e monitorar as mídias sociais da Unimed Cerrado;
- Desenvolver ações de mercado.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Compreende o impacto de suas atividades em outras atividades do processo e área. Atua sob orientação de profissionais mais experientes em processos críticos. Segue padrões técnicos da área. Cumpre suas responsabilidades conforme os prazos acordados com a liderança. Realiza atividades de análise. Identifica e resolve situações com base em procedimentos pré-estabelecidos. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Relaciona-se interna e externamente segundo orientações e acompanhamento de profissionais mais experientes ou liderança. Sistematiza e confere informações e gera análises relacionadas às suas atividades. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nas suas atividades.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

4. Relacionamento Técnico

Relacionamento - Técnica

Propósito e principais entregas:

Relaciona- mento	Definição	Responde pelo relacionamento e pela negociação com os públicos da cadeia de prestação de serviços, clientes e cooperados, prestando atendimento de excelência, com eficiência e qualidade para garantir a satisfação desses públicos.
Técnica		
IV	Principais Entregas	<ul style="list-style-type: none">• Relacionamento com os públicos da cadeia de prestação de serviços, clientes e cooperados;• Negociação;• Viabilização de processos/procedimentos;• Satisfação dos públicos relacionados (atenção e presteza no atendimento).
III		
II		
I	Exemplo Áreas/Cargo	Intercâmbio, Relacionamento Unimed's e Prestadoras, Atendimento Hospitais e Clínicas, Assessoria Médica, Autorizações e Ouvidoria.

4.1. Cargo: Analsita de Relacionamento Ouvidoria Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Analista de Relacionamento Ouvidoria Nível II	2521-05	Jun/2015
Reporta-se ao cargo	Diretoria Administrativa e Financeira	Carreira Superior	Nível III
Trajectoria de Carreira	Relacionamento Técnico	Nível de Complexidade	Diretoria Administrativa e Financeira
		Nível II	
Área	Ouvidoria	Local/ Subsistema	Ouvidoria

Missão do Cargo

Garantir que todas as demandas recebidas pela ouvidoria da Unimed sejam recebidas e dado o devido retorno ao usuário

Qualificações

Formação: Superior Cursando

Curso: Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: Direito do consumidor, Normativas da ANS e das Operadoras de Saúde, Hol de procedimentos e Manual de Intercâmbio Unimed

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas, informações ou elogios - interpretando-as e buscando soluções para cada caso;
- Encaminhar aos departamentos envolvidos as solicitações para que possam solucioná-las;
- Acompanhar as providências/prazos para as demandas;
- Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria, bem como as respostas apresentadas aos usuários;
- Transmitir no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis a resposta conclusiva;
- Encaminhar semestralmente ou conforme necessário, a listagem das solicitações recebidas, bem como elaborar e divulgar relatórios semestrais;
- Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas;
- Sugerir as instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento do trabalho;
- Acompanhar regulamentação das normativas da ANS.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Possui visão ampla dos processos e projetos da área e de seus impactos em outras áreas, projetos e negócios. Responde, sob orientação da liderança, pela condução de um conjunto de processos e/ou projetos de atendimento e relacionamento com públicos da cadeia de prestação de serviços, clientes e cooperados e pela orientação operacional e técnica dos profissionais da equipe. Elaborar pareceres técnicos com recomendações baseadas em conceitos e soluções observadas no mercado e em outras Unimed, apontando necessidades de correção/mudanças de rumo, atende solicitações complexas, fornece soluções e realiza negociações de impacto para a área. Orienta e resolve situações e problemas que ocorrem na área como um todo. Solicita auxílio a profissionais mais experientes ou especialistas diante de situações novas. Participa de projetos multidisciplinares. Contribui com a liderança no planejamento dos projetos e atividades da área, identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nos processos/projetos da área e verifica o cumprimento de normas e diretrizes técnicas. Relaciona-se interna e externamente para

integração dos processos/projetos da área com demais iniciativas e práticas da Organização, com foco na troca de experiências e conhecimentos.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

5. Relacionamento Operacional

Relacionamento - Operacional

Propósito e principais entregas:

Relaciona- mento	Definição	Responde pelo relacionamento e pela negociação com os públicos da cadeia de prestação de serviços, clientes e cooperados, prestando atendimento de excelência, com eficiência e qualidade para garantir a satisfação desses públicos.
Operacional		
Líder	Principais Entregas	<ul style="list-style-type: none">• Realização de procedimentos pré-estabelecidos com qualidade;• Entendimento e atendimento das necessidades dos públicos envolvidos;• Prestação de informações e soluções;• Satisfação dos públicos relacionados (atenção e presteza no atendimento).
III		
II		
I	Exemplo Áreas/Cargo	Call-center, Pós-venda, Lojas/Unidades de Atendimento.

5.1. Cargo: Líder de Atendimento Call Center

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Líder de Atendimento Call Center	4110-05	Ago/2015
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior	Relacionamento Técnico II	
Coordenador de Call Center			
Trajectoria de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Relacionamento Operacional	Líder	Adm / Financeira	
Área	Local/ Subsistema	Call Center	
Call Center			

Missão do Cargo

Garantir que o processo de atendimento do call center seja feito dentro dos prazos estabelecidos pela ANS, assegurando a qualidade do serviço prestado, auxiliando a coordenação da área.

Qualificações

Formação: Superior Completo, recomendável: Pós graduação na área

Curso: Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel Avançado, internet), Manual de Intercambio, Hol de procedimento, Gestão de contratos, Direito do consumidor, Normativas da ANS e das Operadoras de Saúde.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Auxiliar a coordenação no acompanhamento e coordenação via sistema : ligações recebidas, transbordo e perdidas;
- Realizar escuta das ligações gravadas do SAC e agendamento de consultas, avaliando a qualidade do serviço prestado;
- Fornecer feedback aos teleoperadores após a escuta das ligações com o objetivo de lhes informar os seus pontos fortes e pontos de melhoria;
- Fazer treinamento ou reciclagem de informações com os teleoperadores sempre que necessário;
- Auxiliar a coordenação, sempre que necessário na elaboração da escala mensal, folha de pausa, relatórios mensais e preenchimento, acompanhamento de indicadores e na coordenação na gestão do departamento e colaboradores, identificando necessidades de treinamento e desenvolvimento;
- Realizar atendimentos on line, respondendo aos beneficiários as informações solicitadas, sempre que necessário.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Supervisiona os atendimentos da área e analisa os encaminhamentos dados aos clientes. Intervêm no processo de atendimento em situações críticas/de grande complexidade. Identifica e resolve problemas nos processos de atendimento sob sua responsabilidade com autonomia. Analisa sugestões de melhoria junto a superiores e coordena operacionalmente sua implantação. Atua com autonomia técnica e operacional nos processos e atividades pelas quais responde. Orienta operacionalmente o trabalho das equipes, monitorando o cumprimento de metas e prazos. É responsável pela organização das atividades/escala de plantões da área. Auxiliar superiores na avaliação de necessidades de replanejamento e redimensionamento. Compreende o negócio e o impacto dos processos da área em áreas de interface e no processo de atendimento. Relaciona-se interna e externamente, dialogando sobre assuntos de sua área de atuação para esclarecimento de dúvidas e alinhamento de demandas. Consolida e estrutura informações técnicas relacionadas às demandas/solicitações dos públicos atendidos pela área e elabora relatórios com recomendações.

Assinatura de Aprovação

Data

| Funcionário

Data	Gestor
FS.00	V01

5.2. Cargo: Líder de atendimento presencial

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Líder Presencial	2521-05	Set / 2015
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Gerente Geral	Relacionamento Técnico II		
Trajectoria de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Relacionamento Operacional	Líder	Adm / Financeira	
Área	Local/ Subsistema	Postos de Atendimento	
Contas Médicas			

Missão do Cargo

Garantir que o processo de atendimento ao beneficiário/prestador seja feito dentro dos prazos estabelecidos pela ANS, assegurando o retorno aos usuários e auxiliando a coordenação da área de contas médicas no recebimento e envio de contas garantindo que a análise das contas médicas da cooperativa seja feita de acordo com as normas e regras vigentes.

Qualificações

Formação: Superior Completo, recomendável: Pós graduação na área

Curso: Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel Avançado, internet), Manual de Intercambio, Hol de procedimento, Gestão de contratos, Direito do consumidor, Normativas da ANS e das Operadoras de Saúde.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Auxiliar no atendimento a usuários por telefone repassando as informações solicitadas pelos mesmos (cobertura, abrangência, pedidos de agilidade nos procedimentos, financeiro, todas as informações de contrato que o usuário necessitar);
- Coordenar o recebimento do faturamento dos prestadores, protocolar e enviar a área de contas médicas;
- Conferir os demonstrativos e se houver correções sinalizar a área de contas médicas sempre que necessário;
- Imprimir faturas, boletos e demonstrativos de cobrança para enviar as empresas contratantes e/ou ao beneficiário;
- Prestar assistência aos cooperados e prestadores, solucionando possíveis problemas repassados pela diretoria;
- Acompanhar pagamentos da produtividade dos cooperados, sempre que necessário;
- Apoiar o departamento jurídico, sempre que necessário, no fornecimento de informações em questões que envolvem a ANS;
- Oferecer suporte aos prestados para perfeita utilização do sistema, sempre que necessário;
- Acompanhar autorizações através do sistema SAW, sempre que necessário;
- Auxiliar na conferência e correção de relatórios para realizar o pagamento para os prestadores, sempre que necessário;
- Responsável pelo caixa da empresa junto à área financeira da cooperativa;
- Fazer treinamento ou reciclagem de informações com os operadores de atendimento, sempre que necessário;
- Responsável pela coordenação do posto/loja de atendimento, assim como do seu perfeito funcionamento e conservação (patrimonial).

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistemica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Supervisiona os atendimentos da área e analisa os encaminhamentos dados aos clientes. Intervém no processo de atendimento em situações críticas/de grande complexidade. Identifica e resolve problemas nos processos de atendimento sob sua responsabilidade com autonomia. Analisa sugestões de melhoria junto a superiores e coordena operacionalmente sua implantação. Atua com autonomia técnica e operacional nos processos e atividades pelas quais responde. Orienta operacionalmente o trabalho das equipes, monitorando o cumprimento de metas e prazos. É responsável pela organização das atividades/escala de plantões da área. Auxiliar superiores na avaliação de necessidades de replanejamento e redimensionamento. Compreende o negócio e o impacto dos processos da área em áreas de interface e no processo de atendimento. Relaciona-se interna e externamente, dialogando sobre assuntos de sua área de atuação para esclarecimento de dúvidas e alinhamento de demandas. Consolida e estrutura informações técnicas relacionadas às demandas/solicitações dos públicos atendidos pela área e elabora relatórios com recomendações.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

5.3. Cargo: Atendente Nível III Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Atendente Nível III	2521-05	Set / 2015
Reporta-se ao cargo	Gerente Geral	Carreira Superior	Líder
Trajetória de Carreira	Relacionamento Operacional	Nível de Complexidade	Diretoria
		III	Adm / Financeira
Área	Contas Médicas	Local/ Subsistema	Postos de Atendimento

Missão do Cargo

Garantir que o processo de atendimento ao beneficiário/prestador seja feito dentro dos prazos estabelecidos pela ANS, assegurando o retorno aos usuários e auxiliando a coordenação da área de contas médicas no recebimento e envio de contas garantindo que a análise das contas médicas da cooperativa seja feita de acordo com as normas e regras vigentes.

Qualificações

Formação: Desejável Superior Completo

Curso: Administração e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática (Word, Excel Avançado, internet), Manual de Intercambio, Hol de procedimento, Gestão de contratos, Direito do consumidor, Normativas da ANS e das Operadoras de Saúde.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- o Auxiliar no atendimento a usuários por telefone repassando as informações solicitadas pelos mesmos (cobertura, abrangência, pedidos de agilidade nos procedimentos, financeiro, todas as informações de contrato que o usuário necessitar);
- o Auxiliar na coordenação do recebimento do faturamento dos prestadores, protocolar e enviar a área de contas médicas;
- o Conferir os demonstrativos e se houver correções sinalizar a área de contas médicas sempre que necessário;
- o Imprimir faturas, boletos e demonstrativos de cobrança para enviar as empresas contratantes e/ou ao beneficiário;
- o Prestar assistência aos cooperados e prestadores, solucionando possíveis problemas repassados pela diretoria;
- o Acompanhar pagamentos da produtividade dos cooperados, sempre que necessário;

- Apoiar o departamento jurídico, sempre que necessário, no fornecimento de informações em questões que envolvem a ANS;
- Oferecer suporte aos prestados para perfeita utilização do sistema, sempre que necessário;
- Acompanhar autorizações através do sistema SAW, sempre que necessário;
- Auxiliar na conferência e correção de relatórios para realizar o pagamento para os prestadores, sempre que necessário;
- Auxiliar na exceção de treinamento ou reciclagem de informações com os operadores de atendimento, sempre que necessário;
- Auxiliar a líder na coordenação do posto/loja de atendimento, assim como do seu perfeito funcionamento e conservação (patrimonial).

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Compreende o impacto das atividades da área em outras áreas e no processo de atendimento. É responsável pela conexão entre as demandas recebidas na área, atende situações não rotineiras ou de maior complexidade, conforme diretrizes da organização. Apóia a liderança no alinhamento das atividades da área e na orientação operacional de profissionais. Sistematiza e confere informações sobre o nível de atendimento da área, apoiando análises de profissionais mais experientes. Relaciona-se, interna e externamente, segundo orientações e acompanhamento da liderança. Fornece soluções conforme diretrizes da área e análise do histórico de atendimentos. Contribui com sugestões de melhoria para os processos de atendimento. Segue padrões técnicos da área. Cumpre suas responsabilidades conforme os prazos acordados com a liderança.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor
FS.00	V01

5.4. Cargo: Monitor de Apoio ao Teleatendimento Nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Monitor (a) de Apoio ao Teleatendimento	4222-15	Jul/2015
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Coordenador do Call Center	Operador III		
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Relacionamento Operacional	Operador II	Administrativo / Financeiro	
Área	Local/ Subsistema	Call Center	
Call Center	Call Center		

Missão do Cargo

Garantir que o atendimento do call center seja feito de acordo com as melhores práticas do mercado.

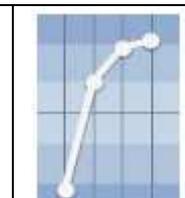
Qualificações

Formação: Ensino Médio Completo, recomendável: Superior Cursando

Curso: Ensino Médio e afins

Conhecimentos Técnicos: Informática básica(Internet, Word, Excel e digitação), Sistema Unimed ou afins (área da Saúde) e Atendimento.

Outros Cursos:



Informações adicionais:

Descrição das Atividades

- Fazer autorização por telefone e no sistema de acordo com o contrato da Unimed de origem;
- Auxiliar no atendimento de usuários por telefone passando as informações solicitadas pelos mesmos (cobertura, abrangência, pedidos de agilidade nos procedimentos, financeiro, todas as informações de contrato que o usuário necessitar);
- Auxiliar no atendimento via sistema SAW sempre que necessário;
- Dar retorno por telefone de autorizações ou negativas para usuários sempre que necessário;
- Comunicar e enviar arquivos via chat de intercâmbio nacional para Unimed Executoras;
- Responsável pelo atendimento via chat/e-mail - Fale conosco;
- Retransmitir por telefone ou via sistema autorizações liberadas para prestadores das singulares filiadas ao *call center*;
- Responsável pelo acompanhamento das demandas do SACL (fluxo de atendimento) - retorno dentro do prazo estipulado por lei;
- Auxiliar na remoção de beneficiários sempre que necessário;
- Auxiliar a liderança e coordenação na elaboração de relatórios gerenciais, treinamentos e demandas da área;
- Auxiliar na remoção de beneficiários por telefone sempre que necessário, observando as regras dos contratos - prestador x singulares.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Compreende o impacto de suas atividades em outras atividades da área e no processo de atendimento. Atua sob orientação, executa rotinas de atendimento as demandas/situações de temas específicos, conforme diretrizes da organização. Contribui com sugestões de melhoria em suas atividades de atendimento. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Fornece soluções nos atendimentos conforme roteiros predefinidos. Recebe e registra reclamações, críticas, elogios ou sugestões, encaminhando para as áreas ou níveis de atendimento responsáveis. Cumpre padrões, normas e prazos definidos para suas atividades.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

5.5. Cargo: Operador de Teletendimento Nível I

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Operador (a) de Teletendimento Nível I	4223-10	Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Supervisor de Call Center	Carreira Superior	Operador II
Trajetória de Carreira	Relacionamento Operacional	Nível de Complexidade	Diretoria
		Operador I	Adm / Finalceira
Area	Call Center	Local/ Subistema	Call Center

Missão do Cargo

Garantir que o atendimento do call center seja feito de acordo com as melhores práticas do mercado, garantindo o melhor atendimento aos usuários e as melhores soluções para a cooperativa.

Qualificações

Formação: Ensino Médio Completo, recomendável: Superior Cursando

Curso: Ensino Médio e afins.

Conhecimentos Técnicos: : Informática básica(Internet e digitação), Atendimento ao público, Sistema Unimed ou afins (área da Saúde)

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Fazer agendamento de consultas;
- Realizar atendimento (telefônico e sistema) para autorização de consultas e exames de acordo com as regras da Unimed de origem - fazer autorizações (eletivas e emergenciais) no sistema de beneficiários da Unimed de origem conforme regras de contrato;
- Atender usuários passando as informações solicitadas pelos mesmos (cobertura, abrangência, pedidos de agilidade nos procedimentos, financeiro, todas as informações de contrato que o usuário necessitar);
- Fazer solicitação de 2ª via de boleto de acordo com regras de contratos;
- Fazer solicitação de 2ª via de carteitinha (perdida ou vencida) de acordo com regras de contratos;
- Fazer solicitação de alteração de endereço de acordo com contratos;
- Registrar sugestões, reclamações e elogios - SAC;
- Auxiliar na remoção de beneficiários de acordo com regras de contratos.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Atende demandas/ situações simples, rotineiras e estruturadas. Contribui com sugestões de melhoria em suas atividades de atendimento. Atua sob supervisão constante. Cumpre padrões, instruções e prazos detalhados pela liderança. Entende o impacto de suas atividades em outras atividades da área. Interage com outros colaboradores para troca de informações. Fornece orientações nos atendimentos conforme roteiros pré-definidos. Recebe e registra reclamações, críticas, elogios ou sugestões. Confirma e atualiza dados do atendimento. Solicita orientações detalhadas e específicas.

Assinatura de Aprovação

Data

Funcionário

Data

Gestor

FS.00

V01

5.6. Cargo: Atendente nível I

Descrição de cargo



Identificação			
Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Atendente Nível I	4221-10	Set/2015
Reporta-se ao cargo	Coordenador de Contas Médicas	Carreira Superior	Operador II
Trajectoria de Carreira	Relacionamento Operacional	Nível de Complexidade	Operador I
Área	Contas Médicas	Diretoria	Adm / Finalceira
		Local/ Subsistema	Posto de Atendimento

Missão do Cargo

Garantir que o processo de atendimento ao beneficiário/prestador seja feito dentro dos prazos estabelecidos pela ANS, assegurando o retorno aos usuários e auxiliando a coordenação da área de contas médicas no recebimento e envio de contas garantindo que a análise das contas médicas da cooperativa seja feita de acordo com as normas e regras vigentes.

Qualificações

Formação: Ensino Médio Completo

Curso: Ensino Médio e afins.

Conhecimentos Técnicos: : Informática básica(Internet e digitação), Atendimento ao público, Sistema Unimed ou afins (área da Saúde)

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Atender usuários passando as informações solicitadas pelos mesmos (cobertura, abrangência, pedidos de agilidade nos procedimentos, financeiro, todas as informações de contrato que o usuário necessitar);
- Fazer solicitação de 2ª via de boleto de acordo com regras de contratos;
- Fazer solicitação de 2ª via de cartezinha (perdida ou vencida) de acordo com regras de contratos;
 - Oferecer suporte aos prestados para perfeita utilização do sistema, sempre que necessário;
 - Acompanhar autorizações através do sistema SAW, sempre que necessário;
 - Auxiliar na conferência e correção de relatórios para realizar o pagamento para os prestadores, sempre que necessário.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Atende demandas/situações simples, rotineiras e estruturadas. Contribui com sugestões de melhoria em suas atividades de atendimento. Atua sob supervisão constante. Cumpre padrões, instruções e prazos detalhados pela liderança. Entende o impacto de suas atividades em outras atividades da área. Interage com outros colaboradores para troca de informações. Fornece orientações nos atendimentos conforme roteiros predefinidos. Recebe e registra reclamações, críticas, elogios ou sugestões. Confirma e atualiza dados do atendimento. Solicita orientações detalhadas e específicas.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
------	-------------

Data	Gestor
------	--------

FS.00

V01

5.7. Cargo: Atendente nível II

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Atendente Nível II	4221-10	Set/2015
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Coordenador de Contas Médicas	Operador III		
Trajectoria de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Relacionamento Operacional	Operador II	Adm / Finalceira	
Area	Local/ Subsistema		
Contas Médicas	Posto de Atendimento		

Missão do Cargo

Garantir que o processo de atendimento ao beneficiário/prestador seja feito dentro dos prazos estabelecidos pela ANS, assegurando o retorno aos usuários e auxiliando a coordenação da área de contas médicas no recebimento e envio de contas garantindo que a análise das contas médicas da cooperativa seja feita de acordo com as normas e regras vigentes.

Qualificações

Formação: Ensino Médio Completo, recomendável: Superior Cursando

Curso: Ensino Médio e afins.

Conhecimentos Técnicos: : Informática básica(Internet e digitação), Atendimento ao público, Sistema Unimed ou afins (área da Saúde)

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Atender usuários passando as informações solicitadas pelos mesmos (cobertura, abrangência, pedidos de agilidade nos procedimentos, financeiro, todas as informações de contrato que o usuário necessitar);
- Fazer solicitação de 2ª via de boleto de acordo com regras de contratos;
- Fazer solicitação de 2ª via de carteirinha (perdida ou vencida) de acordo com regras de contratos;
- Fazer solicitação de alteração de endereço de acordo com contratos;
- Auxiliar na remoção de beneficiários, sempre que necessário, de acordo com regras de contratos;
 - Auxiliar na conferência dos demonstrativos e se houver correções sinalizar a área de contas médicas sempre que necessário;
 - Imprimir faturas, boletos e demonstrativos de cobrança para enviar as empresas contratantes e/ou ao beneficiário;
 - Oferecer suporte aos prestados para perfeita utilização do sistema, sempre que necessário;
 - Acompanhar autorizações através do sistema SAW, sempre que necessário;
 - Auxiliar na conferência e correção de relatórios para realizar o pagamento para os prestadores, sempre que necessário.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercoperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Executa rotinas de atendimento. Atende demandas/situações de temas específicos, conforme diretrizes da organização. Contribui com sugestões de melhoria em suas atividades de atendimento. Atua sob orientação. Cumpre padrões, normas e prazos definidos para suas atividades. Compreende o impacto de suas atividades em outras atividades da área e no processo de atendimento. Interage com outros colaboradores para alinhar suas atividades e evitar redundâncias. Fornece soluções nos atendimentos conforme roteiros predefinidos. Recebe e registra reclamações, críticas, elogios ou sugestões, encaminhando para as áreas ou

níveis de atendimento responsáveis.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

F5.00

V01

6. Gestão em Saúde

Gestão em Saúde

Propósito e principais entregas:

Gestão de saúde	Definição	Responde pela identificação de oportunidades, tendências e riscos relativos à sustentação da Cooperativa, com base na análise do ambiente (interno e externo) e proposição e viabilização de soluções estratégicas.
V		
IV	Principais Entregas	Monitoramento do segmento de saúde: <ul style="list-style-type: none">• Identificação de oportunidades, tendências e riscos;• Proposição e viabilização de soluções;• Inteligência da saúde.
III		
II		
I	Exemplo Áreas/Cargo	Gestão da Saúde, Informações Médicas, Novos Segmentos, Auditoria Médica/Enfermagem, Atuária, OPME (parte técnica), Controladoria, NAS.

6.1. Enfermeiro Auditor

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Enfermeiro (a) Auditor	2235-10	Set / 2014
Reporta-se ao cargo		Carreira Superior	
Gerente Contas Médicas		Nível IV	
Trajatória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Gestão da Saúde	Nível III	Adm / Financeira	
Area	Local/ Subsistema		
Contas Médicas	Auditoria de Enfermagem		

Missão do Cargo

Garantir que as contas médicas sejam auditadas de acordo com técnicas e manuais, evitando prejuízos para a cooperativa.

Qualificações

Formação: Superior Completo, recomendável: Pós graduação na área

Curso: Enfermagem

Conhecimentos Técnicos: Informática; conhecimento em materiais e medicamentos utilizados em internações/cirurgias

Outros Cursos:

Informações adicionais: Possuir registro no COREN GO



Descrição das Atividades

- Receber contas das singulares e conferir todo mat/med utilizado;
- Glosar mat/med das diárias não autorizadas;
- Glosar mat/med desnecessários;
- Conferir se o mat/med cobrado está de acordo com o utilizado;
- Glosar mat/med cobrados em excesso;
- Glosar mat/med cobrado acima do valor de mercado;
- Repassar contas para o setor de faturamento/ intercâmbio;
- Fazer contestação e recontestação de glosas;
- Fazer relatórios de glosas;
- Elaborar das justificativas das glosas realizadas;
- Receber contas que contenham mat/med do intercâmbio, separadas pelo setor de faturamento/intercâmbio;
- Conferir todo mat/med utilizado;
- Glosar mat/med das diárias não autorizadas;
- Glosar mat/med desnecessários;
- Conferir se o mat/med cobrado está de acordo com o utilizado;
- Glosar mat/med cobrados em excesso;
- Glosar mat/med cobrado acima do valor de mercado;
- Repassar contas para o setor de faturamento/ intercâmbio;
- Fazer contestação e recontestação de glosas;
- Realizar cotações de materiais (OPME);
- Fazer relatórios de glosas;
- Elaborar das justificativas das glosas realizadas;
- Elaborar relatório mensal de glosa de auditoria local e de intercâmbio;
- Atualizar tabelas mat/med (interna TNUMM PRECIFICADA E SIMPRO);
- Oferecer suporte as singulares no que diz respeito à auditoria de enfermagem, utilização de tabela e Manual de auditoria Médica e de Enfermagem.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Responde pela condução de um conjunto de processo e/ou projeto. Participa de projetos multidisciplinares, Contribui com a liderança no planejamento dos projetos e atividades da área. Elabora pareceres técnicos com análise em tendência, oportunidades e riscos do segmento de saúde. Orienta e resolve situações e problemas que ocorrem na área como um todo. Responde, sob orientação da liderança, pela coordenação operacional e técnica dos profissionais da equipe. Solicita auxílio a profissionais mais experientes ou especialistas diante de situações novas que possam impactar nos resultados dos processos/projetos sob sua responsabilidade. Possui visão ampla dos processos e projetos da área e de seus impactos em outras áreas, projetos e negócio da Organização. Relaciona-se interna e externamente para integração dos processos/projetos da área com demais iniciativas e práticas da Organização, com foco na troca de experiências e conhecimentos. Realiza análises e elabora pareceres técnicos com recomendações baseadas nas necessidades corporativas da saúde. Identifica oportunidades e sugere aprimoramentos nos processos/projetos da área e verifica o cumprimento de normas e diretrizes técnicas. Sugere e participa do desenvolvimento de soluções corporativas inovadoras no mercado de saúde.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

7. Apoio

Posições de Apoio

Propósito e principais entregas:

Definição	Responde pelo apoio geral/logístico às diversas áreas e funções da Organização.
Principais Entregas	<ul style="list-style-type: none">• Apoio geral/logístico;• Relacionamento com públicos diversos;• Qualidade no atendimento e realização dos serviços.
Exemplo Áreas/Cargo	Motorista, Copeira, Mensageiro, Recepcionista, Segurança, Profissionais da Portaria.

7.1. Recepcionista/Telefonista

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Recepcionista Telefonista	4221-05	Set / 2014
Reporta-se ao cargo		Carreira Superior	
Coordenador de Serviços Internos		Nao se aplica	
Trajetória de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Apoio	Não se aplica	Adm / Financeira	
Área		Local/ Subistema	
Serviços Internos		Recepção	

Missão do Cargo

Garantir que o atendimento pessoal e telefônico dos clientes internos e externos seja executado de forma agil e satisfatória de acordo com padrões de mercado.

Qualificações

Formação: Ensino Médio Completo, desejável: superior cursando.

Curso: Ensino Médio

Conhecimentos Técnicos: Atendimento ao cliente, manuseio de correspondências e central telefonica, Atendimento ao cliente.

Outros Cursos:

Informações adicionais:



Descrição das Atividades

- Recepcionar os visitantes, beneficiários e fornecedores e fazer o devido encaminhamento;
- Efetuar e receber ligações telefônicas,
- Receber documentos que chegam por fax e repassar aos respectivos setores;
- Enviar fax conforme solicitações;
- Receber e assinar documentos como recibos e notas fiscais e repassar ao setor responsável;
- Quando necessário receber e conferir mercadorias e assinar a nota fiscal;
- Carimbar as correspondências conforme a forma de envio (sedex, registrada, registrada com AR, encomenda simples), e fazer o protocolo para entregar ao correio;
- Receber correspondências e assinar as AR's (Aviso de Recebimento);
- Conferir as AR's e datar em uma planilha do Excel para controle.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Entende a importância de suas tarefas para benefício dos colegas e apoio às atividades da Organização. Atua sob supervisão constante com orientações detalhadas e específicas, cumprindo padrões, instruções e prazos detalhados. Realiza tarefas predefinidas e operacionais de apoio logístico /organização da área e da Organização. Interage com outros colaboradores para troca de informações, quando solicitado.

Assinatura de Aprovação

Data

Funcionário

Data

Gestor

FS.00

V01

7.2. Auxiliar de Serviços Gerais

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Serviços Gerais		Set / 2014
Reporta-se ao cargo	Coordenador de Serviços Internos	Carreira Superior	Não se aplica
Trajatória de Carreira	Apoio	Nível de Complexidade	Diretoria
		Não se aplica	Adm / Financeira
Área	Serviços Internos	Local/ Subistema	Logística

Missão do Cargo

Garantir que a limpeza e organização das dependências internas da cooperativa sejam mantidas de forma satisfatória.

Qualificações

Formação: Alfabetizado, Desejável: Ensino fundamental cursando

Curso:

Conhecimentos Técnicos: Serviços de limpeza e organização.

Outros Cursos:

Informações adicionais:

Descrição das Atividades

- Efetuar a limpeza e organização das áreas internas e externas da cooperativa;
- Recolher o lixo;
- Auxiliar na organização da copa;
- Repor copos e garrafas de café;
- Auxiliar a coordenação de serviços internos sempre que necessário.

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistêmica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Entende a importância de suas tarefas para benefício dos colegas e apoio às atividades da Organização. Atua sob supervisão constante com orientações detalhadas e específicas, cumprindo padrões, instruções e prazos detalhados. Realiza tarefas predefinidas e operacionais de apoio logístico / organização da área e da Organização. Interage com outros colaboradores para troca de informações, quando solicitado.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01

7.3. Aprendiziz

Descrição de Cargo



Identificação

Código	Cargo	CBO	Data da Revisão
	Aprendiz	4110-05	Jan/2016
Reporta-se ao cargo	Carreira Superior		
Coordenador de Serviços Internos	Soluções Corporativas Operacional Nível I		
Trajectoria de Carreira	Nível de Complexidade	Diretoria	
Apoio	Não se aplica	Adm / Financeira	
Area	Local/ Subsistema	Serviços Internos	
Administrativa			

Missão do Cargo

Auxiliar na execução das atividades da área de logística - Serviços Internos.

Qualificações

Formação: Cursando Ensino Médio

Curso: Ensino Médio e afins.

Conhecimentos Técnicos: Informática((Word, Excel e Internet) e Digitação

Outros Cursos: Programa de aprendizagem - Agente capacitador

Informações adicionais: Idade de 14 a 18 anos



Descrição das Atividades

- Auxiliar no recebimento e entrega documentos que chegam via malote, correio para colaboradores e diretoria;
- Auxiliar na separação e entrega de materiais quando solicitado em cada departamento;
- Auxiliar no recebimento material de compra;
- Auxiliar na contabilização do estoque, Mensalmente, ou quando fizer necessário;

Competências

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intercooperação | <input type="checkbox"/> Gestão do Conhecimento | <input type="checkbox"/> Negociação | <input type="checkbox"/> Foco em Segurança |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco no Cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input type="checkbox"/> Atuação Sistemica | <input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Foco nos Resultados | <input checked="" type="checkbox"/> Inteligência Emocional | <input type="checkbox"/> Atuação Estratégica | <input type="checkbox"/> Assumir Responsabilidade |
| <input type="checkbox"/> Melhoria Contínua | | | |

Amplitude Relativa do Cargo - Complexidade

Entende a importância de suas tarefas para benefício dos colegas e apoio às atividades da Organização. Atua sob supervisão constante com orientações detalhadas e específicas, cumprindo padrões, instruções e prazos detalhados. Realiza tarefas predefinidas e operacionais de apoio logístico /organização da área e da Organização. Interage com outros colaboradores para troca de informações, quando solicitado.

Assinatura de Aprovação

Data	Funcionário
Data	Gestor

FS.00

V01